

Terhi Bruun

VUOROVAIKUTUS AVUSTUSTYÖNTEKIJÄN TYÖSSÄ HUMANITAARISESSA KATASTROFIKONTEKSTISSA

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2019

TIIVISTELMÄ

Terhi Bruun: Vuorovaikutus avustustyöntekijän työssä humanitaarisessa katastrofikonseptissa
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Puheviestinnän maisteriohjelma
Huhtikuu 2019

Vuorovaikutusosaaminen on yksi työelämän ydinkompetensseista. Sen merkitys korostuu erityisesti työtehtävissä, joissa työn päätavoitteet saavutetaan vuorovaikutuksessa. Kansainvälisissä humanitaarisissa kriiseissä ja katastrofeissa työskentelevät avustustyöntekijät kohtaavat työssään monenlaisissa kriisitilanteissa eläviä ihmisiä. Työn tavoitteena on pelastaa ihmishenkiä, lievittää inhimillistä hätää ja ylläpitää ihmisarvoa kriisien aikana. Suuri osa avustustyöstä tehdään kiinteässä vuorovaikutuksessa kriiseissä elävien ihmisten kanssa. Avustustyöntekijät edustavat kriisialueilla aina jotakin järjestöä, jolloin järjestön arvot, säännöt ja toimintaperiaatteet ohjaavat niin työtä, kuin työssä viestimistä. Lisäksi kriisit ja katastrofit ovat työympäristöinä erityislaatuista ja vaativia.

Tutkielman tarkoituksena on lisätä ymmärrystä kansainvälisissä kriiseissä ja katastrofeissa työskentelevien avustustyöntekijöiden ammatillisesta roolista ja vuorovaikutusosaamisesta. Tarkastelun kohteena on Suomen Punaisen Ristin kansainvälisen avustustyön ammattilaiset. Tutkielmassa vuorovaikutusosaaminen nähdään osana avustustyöntekijän ammatillista osaamista. Tutkielman teoreettinen viitekehys muodostuu viestinnän institutionaalisesta teoriasta, jonka kautta huomiota kiinnitetään odotustenmukaiseen viestintään ja siitä juontuviin jännitteisiin. Avustustyöntekijän ammatillista roolia ja viestintää tarkastellaan vaikutelmien hallinnan, yksityisyyden säätelyn ja tunteiden säätelyn näkökulmista. Työtä varten haastateltiin kymmentä eri ammattiryhmää edustavaa avustustyöntekijää. Haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina ja metodina käytettiin teemahaastattelua. Aineiston analyysi suoritettiin teemoittelua hyödyntämällä. Tutkimusote on laadullinen.

Tutkielman tulokset osoittavat, että avustustyöntekijä tarvitsee työssään monipuolista ja tavoitteellista vuorovaikutusosaamista, joka on yhteydessä järjestön maineen ylläpitoon, ammatillisten suhteiden luomiseen ja ylläpitoon, työtehtävien hoitamiseen, työssä jaksamiseen ja turvallisuuteen. Järjestön edustamisen koettiin muodostavan avustustyöntekijälle ammatillisen roolin, jota leimaa normatiivisuus ja jossa järjestöön kuulumisen muokkaa oleellisesti avustustyöntekijän viestintää. Rooliin liittyy ristiriitaisuutta virallisuuden ja inhimillisyyden osoittamisen välillä. Tutkielman perusteella avustustyöntekijän ammatillisessa roolissa toimiminen vaatii avustustyöntekijältä tiedostettua viestinnän mukauttamista ja vaikutelmien hallintaa.

Tulokset vahvistavat aiempaa tutkimustietoa siitä, että vuorovaikutusosaaminen on oleellinen osa ammatillista osaamista. Avustustyöntekijän kontekstissa vuorovaikutusosaamisen tärkeimmiksi osa-alueiksi muodostuivat viestinnän mukauttaminen tilanteeseen ja kulttuuriin sopivaksi sekä tiedostettu ja tavoitteellinen vaikutelmien hallinta. Uutena tietona voidaan pitää sitä, että avustustyöntekijän roolille on leimallista institutionaalisuus, josta juontuvat odotukset määrittävät avustustyöntekijän viestintää. Uutena löydöksenä voidaan pitää myös sitä, että avustustyöntekijän viestintää ja vuorovaikutusta leimaa virallisuuden ja inhimillisyyden ristiriita. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että avustustyöntekijän ammatissa vuorovaikutusosaamisella on erityinen merkitys työn tekemisen kontekstin sekä avustustyöntekijän rooliin liittyvän institutionaalisen normatiivisuuden ja inhimillisyyden ristiriitaisuuden vuoksi.

Avainsanat: Ammatillinen vuorovaikutusosaaminen, ammatillinen rooli, Suomen Punainen Risti, avustustyöntekijä, delegaatti, katastrofikonsepti, institutionaalisuus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 HUMANITAARINEN KRIISI JA KATASTROFI.....	7
2.1 Käsitteiden määrittely	7
2.2 Humanitaarinen avustustoiminta kriisi- ja katastrofialueella.....	8
2.3 Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun Liike	9
2.4 Avustustyöntekijä kansainvälisen avun kentällä.....	10
3 AMMATILLINEN VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN	12
3.1 Ammatillinen osaaminen	12
3.2 Viestintäosaaminen	13
3.3 Vuorovaikutusosaaminen.....	16
3.4 Ammatillinen vuorovaikutusosaaminen kriisikontekstissa.....	17
3.5 Ammatillinen vuorovaikutussuhde	20
4 INSTITUTIONAALINEN NÄKÖKULMA VUOROVAIKUTUKSEEN	23
4.1 Vuorovaikutuksen institutionaalisuus	23
4.2 Vuorovaikutukseen liittyvät odotukset	25
4.3 Vuorovaikutuksen institutionaalisuus Suomen Punaisessa Ristissä	30
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	32
5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	32
5.2 Tieteenfilosofiset lähtökohdat.....	34
5.3 Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu	35
5.4 Aineiston analyysi.....	37
5.5 Tutkimuseettiset lähtökohdat	38
6 TULOKSET	40
6.1 Avustustyöntekijän ammatillinen rooli ja siinä viestiminen.....	40
6.2 Avustustyöntekijän ja hyödynsaajan välinen suhde.....	49
6.3 Avustustyöntekijän vuorovaikutusosaaminen.....	55
7 POHDINTA	60
7.1 Tulosten tarkastelu	60
7.2 Tutkielman arviointi ja jatkotutkimusmahdollisuudet	63
KIRJALLISUUS.....	66

1 JOHDANTO

Humanitaarisen avun tarve on kasvanut viime vuosina ennätysmäisen suureksi maailmanlaajuisesti. Yhä useampi ihminen on altis kriisi- ja katastrofitilanteille tai pakotettu selviämään väkivallan, taloudellisen kriisin ja kasvavan epävarmuuden oloissa, ilman riittävää yhteiskunnallista tukea (IFRC 2017). Vuoden 2017 alussa YK arvioi, että vuoden kuluessa yli 92 miljoonaa ihmistä olisi humanitaarisen avun tarpeessa (Ulkoministeriö 2017a). Loppuvuonna 2018 YK:n arvio seuraavan vuoden avuntarvitsijoista oli noussut liki seitsemän prosenttia, 98 miljoonaan ihmiseen (Ulkoministeriö 2019).

Humanitaarisen avun tarkoituksena on pelastaa ihmishenkiä, lievittää inhimillistä hätää ja ylläpitää ihmisarvoa ja -oikeuksia kriisien aikana. Avunanto toteutetaan kansainvälisen humanitaarisen oikeuden ja kansainvälisten ihmisoikeussopimusten pohjalta. Euroopan Unionin jäsenmaiden humanitaarista apua koskeva eurooppalainen konsensus linjaa humanitaarisen avun jäsenvaltioiden moraaliseksi velvollisuudeksi (Eurooppa-neuvosto 2018). Suomen humanitaarinen toiminta perustuu myös näihin sopimuksiin sekä ulkoministeriön humanitaarisen avun linjaukseen (YK 2016b). Ulkoministeriön (2019) mukaan Suomen apu perustuu avunpyyntöihin ja kohdennetaan maille, joiden humanitaarisesta tilanteesta on tehty tarvearviointi ja YK:n koordinoima humanitaarisen avun järjestöjen yhteinen apuvetoomus. Varsinaisen hätäavun avustuskohteissa toteuttaa järjestöt ja niiden edustajina toimivat avustustyöntekijät.

Tässä tutkielmassa kiinnostuksen kohteena on kansainvälisessä humanitaarisessa avustustyössä tarvittava vuorovaikutusosaaminen. Tutkimuskohteeksi valittiin Suomen Punaisen Ristin (SPR) edustajina toimivat avustustyöntekijät. Suomen Punainen Risti on suomalaisista kansainvälistä avustustyötä tekevistä kansalaisjärjestöistä vanhin ja volyymiltaan merkittävin (Valtion tarkastusvirasto 2012, 47). Suomen Punainen Risti lähettää vuosittain yli sata eri alojen ammattilaista avustustyöhön maailmalle niin katastrofialueille kuin kehitysyhteistyöhankkeisiin (SPR 2017a). Näitä ammattilaisia kutsutaan yleisesti kansankielellä avustustyöntekijöiksi tai järjestön ammatillisen nimikkeen mukaisesti delegaateiksi (Hurtia 2018). Tässä tutkielmassa heistä käytetään pääosin nimikettä avustustyöntekijä.

Kansainvälisille katastrofi- ja kriisialueille lähetettävät avustustyöntekijät kohtaavat työssään monenlaisessa akuutissa hädässä eläviä ihmisiä. Kriisikonteksti on stressaava ja usein uhkaava

ympäristö paitsi kriisien uhreille myös siellä toimiville avustustyöntekijöille. Avustustyöntekijöiltä vaaditaan oman alansa koulutus ja vankka työkokemus, joiden lisäksi heiltä odotetaan monenlaisia taitoja ja ominaisuuksia. Vuorovaikutustaidot ovat vahvasti esillä Punaisen Ristin avustustyöntekijöiden työtehtävien kuvauksissa ja niihin liittyvissä vaatimuksissa. Niihin lukeutuvat esimerkiksi hyvät tiimityöskentely-, koulutus-, johtamis-, valmennus- ja yhteistyötaidot, joustavuus, kyky ymmärtää eri kulttuureja ja toimintatapoja sekä taito neuvotella tavoitteellisesti. (SPR 2017a.)

Vuorovaikutustaitojen korostuminen avustustyöntekijän työn vaatimuksissa on varsin perusteltua, sillä työtä tehdään monikansallisissa tiimeissä ja iso osa työstä tapahtuu vuorovaikutuksessa kriisialueella elävien ihmisten kanssa. Juuri humanitaarisen avun tarpeen kasvu ja vuorovaikutustaitojen kiistaton rooli avustustyöntekijän työssä ohjaavat tämän tutkielman tarkastelemaan kansainvälisessä humanitaarisessa kriisikontekstissa työskentelevien avustustyöntekijöiden ammatillista vuorovaikutusosaamista. Tutkielmassa pyritään selvittämään, millaisena avustustyöntekijät kokevat vuorovaikutusosaamisensa sekä mistä tekijöistä osaaminen muodostuu.

Avustustyöntekijän työ on monessakin mielessä tavanomaisesta työstä poikkeavaa ja työtä tehdään rauhanajan stabiilista kontekstista poikkeavissa olosuhteissa. Kriisi- ja katastrofialueilla myös avustustyöntekijöihin saattaa kohdistua erilaisia uhkia. Aseellisissa konflikteissa avustustyöntekijä saattaa hetkessä muuttua avuntarjoajasta kohteeksi. Esimerkiksi vuonna 2017 humanitaarisen avun työntekijöitä surmattiin maailmanlaajuisesti 139, haavoitettiin 102 ja kidnapattiin 72 (AWSO 2018). Punaisen Ristin työntekijöitä suojaa suojamerkki, punainen risti, puolikuu tai kristalli valkoisella pohjalla. Merkki on kaikkien maiden hyväksymä ja sen tarkoitus on suojata avustustyötä. (SPR 2014.) Kuitenkin sodan sääntöjä ja humanitaarista oikeutta rikotaan toistuvasti eikä merkkiä aina kunnioiteta. Avustustyöntekijöihin kohdistuvia uhkia saattavat olla myös esimerkiksi erilaiset tartuntataudit ja luonnonilmiöt. Näistä syistä humanitaarinen avustustyö on erityisen vaativaa ja kuormittavaa ja asettaa haasteita vuorovaikutukselle. Juuri työn ja kontekstin erityislaatuisuus tekevät tutkimuskohteesta kiinnostavan tutkittavan.

Tutkielman teoreettinen viitekehys muodostuu institutionaalisen viestinnän näkökulmasta. Se ohjaa tarkastelemaan avustustyöntekijän vuorovaikutusosaamista ammatilliseen rooliin ja viestintään liittyvien odotusten näkökulmasta. Odotuksiin liittyen vuorovaikutusosaamista tarkastellaan vaikutelmien hallinnan, tunteiden säätelyn ja yksityisyyden säätelyn kautta. Vuorovaikutusosaaminen

nähdään kontekstisidonnaisena, jolloin kulttuurienvälinen vuorovaikutusosaaminen nousee tässä työssä tärkeään rooliin.

Ammatillisissa suhteissa viestimistä on aiemmin tutkittu esimerkiksi esimies-alaissuhteessa, terveydenhoidon asiantuntija-asiakassuhteessa sekä opettaja-oppijasuhteessa. Näiden tutkimusten avulla on tarkasteltu muun muassa sitä, kuinka vuorovaikutus vaikuttaa työntekijän sitoutumiseen organisaatioon, potilaan hoito-ohjeiden noudattamiseen tai oppilaan oppimiseen. (Gerlander & Isotalus 2010, 4.) Kansainvälisissä kriisikonteksteissa työskentelevien avustustyöntekijöiden ammatillista vuorovaikutusosaamista on puolestaan tiettävästi tarkasteltu varsin vähän puheviestinnän näkökulmasta.

Tutkielmassa on pyrkimyksenä hahmottaa avustustyöntekijän vuorovaikutusosaamista kokonaisuutena. Tutkielman avulla saatavien tulosten on tarkoitus lisätä tietoa kriisi- ja katastrofikontektissa työskentelevien ammattilaisten vuorovaikutusosaamisesta, mitkä osaamisen alueet siinä painottuvat ja missä mahdollisesti on kehitettävää. Tutkielman kautta saatu tieto on sovellettavissa myös muiden kriisialueilla toimivien järjestöjen ja organisaatioiden avustustyöntekijöiden ammatillisen vuorovaikutusosaamisen tarkasteluun ja kehittämiseen.

2 HUMANITAARINEN KRIISI JA KATASTROFI

2.1 Käsitteiden määrittely

Kriisille ja katastrofille on löydettävissä erilaisia määritelmiä. Kriisi-sanankuuperä on Kreikan kielessä, jossa sillä tarkoitettiin alun perin sairauden käännekohtaa, josta seuraa käänne joko parempaan tai huonompaan (Rubin & Dahlberg 2017). Kriisin nykymerkitys on erityisen uhkaava tilanne tai tapahtumasarja, jolle on ominaista yllätyksellisyys ja ennakoimattomuus. Kriisi aiheuttaa huomattavaa epävarmuutta ja vaatii nopeaa reagointia. (Ulmer, Sellnow & Seeger 2015, 8, Laajalahden 2016, 77 mukaan.) Kriisi voidaan määritellä myös suuren epävarmuuden, vaikeuksien ja uhkaavan vaaran ajaksi tai tutun symbolisen viitekehyksen romahtamiseksi, joka uhkaa perusarvoja tai tärkeän sosiaalisen systeemin toimintaa (Rubin & Dahlberg 2017). Kriisit voivat koskettaa ketä tahansa ihmistä. Ne voivat liittyä muun muassa turvallisuuteen, politiikkaan, talouteen, yhteiskunnallisiin olosuhteisiin ja luontoon. Kriisit syntyvät joko tahattomasti tai tahallisesti aiheutettuina. (Laajalahti 2016, 77.) Monenlaiset kriisit kuuluvat luonnollisena osana ihmisen elämään, mutta tässä tutkielmassa keskitytään sellaisiin kriiseihin, jotka koskettavat isoa joukkoa ihmisiä ja jotka ovat laajuudeltaan ja vakavuudeltaan merkittäviä.

Katastrofin etymologiset juuret ovat niin ikään Kreikan kielessä, jossa sillä tarkoitettiin alun perin mullistusta tai äkkiloppua. Nykymerkityksessään katastrofi on hyvin laaja termi, jolla viitataan yleensä äkilliseen, odottamattomaan tapahtumaan, jolla on tuhoavia seurauksia. (Rubin & Dahlberg 2017.) Suomen kielessä puhutaan humanitaarisessa kontekstissa katastrofityöstä, -valmiudesta ja -avusta, kun taas Englannin kielessä samassa kontekstissa käytetään useimmiten *disaster*-alkuisia termejä. Vaikka Englannin kielessä termeillä *catastrophy* ja *disaster* on merkityseroa, ei suomen kielessä niitä varsinaisesti ole, eikä tässä tutkielmassa siten tehdä eroa niiden välille.

Humanitaariselle kriisille ja katastrofille on löydettävissä erilaisia määritelmiä. Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten kansainvälinen liitto IFRC (2018b) määrittelee humanitaarisen katastrofin äkillisenä, tuhoisana tapahtumana, joka vakavasti häiritsee yhteisön tai yhteiskunnan toimintaa ja aiheuttaa inhimillistä, materiaalista ja taloudellista tai ympäristön tuhoa, joka ylittää yhteisön tai yhteiskunnan kyvyn selvitä omilla resursseillaan. Katastrofit voivat olla keinotekoisia tai luonnonkatastrofeja. SPR (2018f) jaottelee katastrofit tarkemmin geologisiin, biologisiin, teknologisiin ja hydrometeorologisiin katastrofeihin. Usein ne aiheutuvat kuitenkin useammasta

syystä, jolloin niitä kutsutaan monitahoisiksi katastrofeiksi (*complex disasters, complex emergencies*). Yhteistä humanitaarisille katastrofeille on se, että suurimmat vahingot koituvat yleensä siviiliväestölle.

Humanitaarista kriisiä ja katastrofia käytetään paljon synonyymisinä ja päällekkäisinä käsitteinä. Näyttäisi kuitenkin siltä, että katastrofilla viitataan kriisiä useammin juuri itse äkillisen ja voimakkaan tapahtuman hetkeen, jotka puolestaan pitkittyessään saavat kriisin määritelmän. YK:n (2016a) määritelmien mukaan kriiseihin voi liittyä etnisiä ja uskonnollisia konflikteja, ihmisoikeusrikkomuksia, nälkää ja pakolaisuutta ja useasti kyseessä on pitkäaikainen prosessi, jolla on sosiaalisia, taloudellisia ja poliittisia ulottuvuuksia. Tässä tutkielmassa humanitaarinen kriisi ja katastrofi kulkevat enimmäkseen yhteen liitettyinä käsitteinä, koska kansainvälinen avustustyö kohdistuu niin äkillisiin katastrofitapahtumiin ja niistä juontuviin kriiseihin kuin pidemmällä aikavälillä muodostuneisiin erilaisiin humanitaarisiin kriisitilanteisiin.

2.2 Humanitaarinen avustustoiminta kriisi- ja katastrofialueella

Humanitaarisen avustustoiminnan toimijat ovat siviilejä, jotka toimivat humanitaaristen periaatteiden, mandaattien ja missioiden perusteella. Myös sotilaalliset tahot toimittavat apua kriisialueilla ja toimivat monenlaisissa avustusrooleissa, mutta niitä ei lasketa humanitaarisiksi toimijoiksi. Ero syntyy siitä, että sotilaallisten tahojen toimintaa ohjaa ulkopoliittiset intressit ja avustusjärjestöt ovat lähtökohtaisesti poliittisesti sitoutumattomia. Roolin ja toiminnan eroa kuvaa myös se, että sotilaalliset tahot ovat vastuussa sellaisen toimintaympäristön luomisesta, jossa avustustoimintaa harjoittavat järjestöt voivat toimia turvallisesti ja tehokkaasti. (United Nations 2015, 15, 24.)

Humanitaarisella avustustoiminnalla tarkoitetaan elämää pelastavaa ja suojelevaa toimintaa. Sen tavoitteena on pelastaa ihmishenkiä, lieventää kärsimystä, ylläpitää ihmisarvoa ihmisten aiheuttamien kriisien ja luonnonkatastrofien aikana ja jälkeen sekä kriisi- ja katastrofitilanteiden synnyn ehkäiseminen ja valmiuksien vahvistaminen niiden varalta. Humanitaarinen avustustoiminta voi olla sekä akuuttia hätäapua ja kehityksellistä hätäapua että ennalta ehkäisevää humanitaarista apua. (YK 2016a.) Suomen Punaisen Ristin maailmalla tapahtuva työ kattaa niin ikään nämä kolme toiminnan muotoa. SPR:n kansainvälisen työn erikoisosaamista on nopea avustustoiminta (Hurtia 2018). Nopean avustustoiminnan yksiköllä, eli ERU:lla (*Emergency Response Units*) tarkoitetaan teknisten

asiantuntijoiden tiimiä, jotka käyttävät toimintavalmiita, standardisoitujen välineiden pakettia ja ovat nopeassa lähtövalmiudessa (IFRC 2018c). Nopean avustustoiminnan yksikkö on tyypillisesti kenttäsaairaala, -klinikka tai hätämajoitusleiri henkilökuntineen (SPR 2018b). Nopean avustustoiminnan yksiköt lähetetään matkaan silloin, kun apua tarvitaan nopeasti eikä paikallisen kansallisen yhdistyksen tai lähialueiden voimavarat yksin riitä. Yksiköt tukevat aina paikallisen yhdistyksen avustusoperaatiota. (SPR 2018e.)

Tässä tutkielmassa avustustoiminnan kohteena olevia henkilöitä kutsutaan hyödynsaajiksi. Suomen Punaisen Ristin kansainvälisen viestinnän tuottaja Päivi Hurttian (2018) mukaan järjestössä puhuttiin aiemmin avuntarvitsijoista ja avunsaajista, mutta nykytrendinä on ollut käyttää *beneficiary*-sanasta johdettua hyödynsaajaa.

2.3 Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun Liike

Kansainvälisen Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liike on maailmanlaajuinen humanitaarinen verkosto, jonka tehtävänä on auttaa ihmisiä katastrofeissa ja konflikteissa sekä terveydellisissä ja sosiaalisissa ongelmissa. Liike muodostuu Punaisen Ristin kansainvälisestä komiteasta (*International Committee of the Red Cross, ICRC*), Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten kansainvälisestä liitosta (*International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, IFRC*) sekä 191:ä Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun kansallisyhdistyksestä. (ICRC 2018.)

Liike sai alkunsa sveitsiläisen Jean Henry Dunantin kirjasta Solferinon muisto (1862), jossa hän kertoi kokemuksistaan Pohjois-Italian Solferinossa 1859 käydyistä taisteluista ja esitti vapaaehtoisjärjestön perustamista kaikkiin maihin avustamaan sotien lääkintätoimia ja turvaamaan haavoittuneiden hoitoa kansainvälisin sopimuksin. Punaisen Ristin kansainvälinen komitea (*ICRC*) sai alkunsa 1863 Genevessä ja se suositti, Dunantin ajatusten pohjalta, osastojen perustamista eri maihin. (Kankaansivu 2007, 9–10.)

Punaisen Ristin kansainvälinen komitea on itsenäinen ja täysin sveitsiläinen elin, johon kuuluu 25 sveitsiläistä jäsentä. Komitean tehtävänä on johtaa järjestön avustustoimintaa, valvoa Geneven sopimusten noudattamista, tehdä aloitteita sodan uhrien suojelemiseksi ja auttamiseksi, toimia välittäjänä selkkauksissa, valvoa sotavankien ja muiden avuntarvitsijoiden kohtelua sekä etsiä kadonneita. (Kankaansivu 2007, 10–11.)

Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten kansainvälinen liitto (*IFRC*) perustettiin puolestaan 1919 keskusjärjestöksi koordinoimaan kansallisten yhdistysten toimintaa. Sen tehtävänä on johtaa sekä avustustoimintaa rauhanajan katastrofeissa että kehitysyhteistyötä ja tukea uusia kansallisia yhdistyksiä. (Kankaansivu 2007, 11–12.)

Suomen Punainen Risti (*SPR*) on yksi 191:ä kansallisyhdistyksestä. Se perustettiin alun perin vuonna 1877 nimellä *Suomen yhdistys haavoitettujen ja sairasten sotilaiden hoitoa varten*, kunnes Suomen itsenäistymisen myötä otettiin käyttöön nykyinen nimi. Kansainvälisen komitean jäseneksi SPR hyväksyttiin 1920 ja vuotta myöhemmin se liittyi myös kansallisten yhdistysten liittoon. (Kankaansivu 2007, 12–13.) SPR:llä on Suomessa monenlaisia toimintamuotoja, esimerkiksi veripalvelu, keräykset, ensiapuryhmät ja hätäapu kotimaan onnettomuustilanteissa (SPR 2018a). Yhdistyksen ulkomaille kohdistuva tuki voi olla rahallista tukemista tai materiaali- ja henkilöapua (SPR 2018b). Kansainvälinen apu jakautuu humanitaariseen apuun, katastrofityöhön ja terveystyöhön (SPR 2018c). Työtä tehdään niin hätäapuna katastrofitilanteissa kuin pitempiaikaisena kehitysyhteistyönä (SPR 2018b). Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liikkeen toimintaa ohjaa seitsemän yhteisesti hyväksyttyä periaatetta: inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, yleismaailmallisuus ja ykseys (SPR 2018d).

Koko Punaisen Ristin rakenne ja vastuualueet ovat melko vaikeasti hahmotettavia. Lisäksi kansallisyhdistyksillä on erilaisia painotuksia työssään. Tässä työssä tutkitaan suomalaisia Suomen Punaisen Ristin kansainvälisen avustustyön ammattilaisia. Kansallisuudella on työn kannalta merkitystä kulttuurienvälistä vuorovaikutusta tarkasteltaessa. Saman kansallisyhdistyksen edustaminen perustuu puolestaan avustustyöntekijöiden koulutus- ja työkokemusvaatimusten sekä yhdistyksen tarjoamien koulutusten yhtenäisyyteen. Tutkittavilla on siis mahdollisimman yhtäläiset lähtökohdat työskennellä avustustyöntekijöinä kansainvälisessä katastrofikontekstissa.

2.4 Avustustyöntekijä kansainvälisen avun kentällä

Kansainvälisen Punaisen Ristin komitea (ICRC) lähetti ensimmäiset delegaatit maailmalle maaliskuussa 1864, vuosi komitean perustamisen jälkeen. Delegaatteja oli tuolloin kaksi, ja he kohtasivat Tanskan ja Itävalta-Preussin joukkoja Schleswigin ja Holsteinin taisteluissa. Delegaatin nimikettä käytettiin tuolloin ensimmäistä kertaa ja tehtävän luonne oli enemmän diplomaattinen ja

tiedusteleva kuin mihinkään tiettyyn ammattiin kytkeytyvä. Varsinaista humanitaariseen toimintaan liittyvää konnotaatiota nimikkeellä ei vielä ollut. Ensimmäisen maailmansodan syttyessä 1914 delegaateille oli suuri tarve ja ensimmäiset massarekrytoinnit käynnistettiin. Delegaatin työnkuva muuttui tiedustelusta humanitaarisen avun antamiseen. (Troyon & Palmieri 2007, 98-99.)

Alun perin Kansainvälisen Punaisen Ristin komitean delegaateina saattoivat toimia vain miehet, jotka olivat Sveitsin kansalaisia. Naiset hyväksyttiin ensimmäistä kertaa delegaateiksi vasta 1980-luvulla ja vuodesta 1993 alkaen työtehtävään alettiin hyväksyä myös muita kuin Sveitsin kansalaisia. Työtehtävä on myös professionalisoitunut viimeisten vuosikymmenten aikana. (Troyon & Palmieri 2007, 100-110.)

Suomen Punaisen Ristin kansainvälisen katastrofityön avustustyöntekijöiltä vaaditaan oman alansa korkeakoulututkinto ja vähintään kolmen vuoden työkokemusta. Avustuskohteissa tarvittavia ammattilaisia ovat ainakin terveydenhuollon ammattilaiset, valmius- ja varautumistyön ammattilaiset, taloushallinnon ammattilaiset, logistikot, it-taitoiset radioamatöörit, viestinnän ammattilaiset, kehitysyhteistyöhankkeiden ammattilaiset sekä ranskaa ja arabiaa puhuvat korkeakoulutetut. Ennen ensimmäistä ulkomaan komennusta avustustyöntekijöiden on suoritettava Punaisen Ristin järjestämä viikon mittainen avustustyöntekijän koulutus. (SPR 2017b.)

Vankan oman alan ammattitaidon lisäksi avustustyöntekijöiltä vaaditaan tietynlaisia taitoja ja henkilökohtaisia ominaisuuksia. SPR (2017b) listaa vaatimuksissaan muun muassa hyvän kielitaidon, kykyä sopeutua nopeasti muuttuviin tilanteisiin ja olosuhteisiin sekä kykyä ymmärtää eri kulttuureja ja toimintatapoja ja neuvotella tavoitteellisesti. Samat taidot luetellaan myös IFRC:n (2018b) avustustyöntekijöiden oleellisiksi taidoiksi, joiden lisäksi myös esimerkiksi ryhmätyötaitoja ja vahvoja viestintätaitoja korostetaan.

Äkillisen katastrofin tapahtuessa maailmalla Suomen Punainen Risti voi lähettää paikalle nopean avustustoiminnan yksikön. SPR:n kansainvälisen avun henkilöreservissä on noin tuhat henkilöä, joista noin 400 on saanut nopean avustustoiminnan yksiköiden erikoiskoulutuksen. Katastrofin sattuessa reservi saa tekstiviestihälytyksen, johon vastaamalla henkilöt voivat ilmoittaa halukkuudestaan komennukselle. Näistä ilmoittautuneista kootaan kunkin tehtävän ja lähetettävän yksikön tarpeiden mukainen henkilökunta. (SPR 2018e.)

3 AMMATILLINEN VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN

3.1 Ammatillinen osaaminen

Koska tässä tutkielmassa kiinnostuksen kohteena on avustustyöntekijöiden ammatillinen vuorovaikutusosaaminen, on oleellista hahmottaa vuorovaikutusosaamisen ja ammatillisen osaamisen suhdetta. Ammatillista osaamista voi määritellä hyvin monella eri tavalla. Kostiaisen (2003, 21) mukaan ammattiosaamiseen liittyviä käsitteitä ovat esimerkiksi ammattitaito, kvalifikaatio, kompetenssi ja osaaminen. Näitä käsitteitä käytetään usein kuitenkin sekavasti ja synonyymeina eikä niiden määritelmistä olla yksimielisiä. Ammattitaito voidaan käsittää jonakin, jota jokin ammatti vaatii, tai tietyllä koulutuksella ja kokemuksella hankittuna pätevyytenä toimia jossakin ammatissa (Kostiainen 2003, 21–22). Yleensä taidot ja taitaminen nähdään tekemisen valmiutena ja kykynä saavuttaa tuloksia. Taidot voidaan nähdä myös siltana työelämän ja koulutuksen välillä. (Kyrölahti 2005, 116.)

Tällainen taitonäkökulma-ajattelu on nähtävissä Suomen Punaisen Ristin kansainvälisen avustustyön työtehtävien vaatimuksista, joissa korostetaan taitoja ja kykyjä sekä edellytetään joko korkeakoulututkintoa tai työkokemuksen kautta syntynyttä pätevyyttä (ks. SPR 2017a). Avustustyöntekijän vaateista on nähtävissä myös käytännön ja konkreettisen tekemisen arvostaminen, jotka Kostiaisen (2003, 22) mukaan usein liitetään ammattitaidon osaksi.

Kvalifikaation käsite yhdistetään yleensä kelpoisuuteen ja pätevyyteen ja sillä viitataan usein ihmisen ominaisuuksiin. Käsite sisältää valmiuden ja kyvyt ammatin vaatimien toimintojen suorittamiseksi. (Kostiainen 2003, 22–23.) Kvalifikaatio voidaan määritellä myös työmarkkinoiden määrittelemänä työhön liittyvänä vaatimustasona tai ihmiselle asetettuna pätevyysominaisuutena työsuorituksen ammattitaitoisuuden takaajana (Kyrölahti 2005, 118). Kompetenssilla viitataan niin ikään työntekijän ominaisuuksiin ja pätevyyteen. Eroa näille usein synonyymeinä käytetyille käsitteille on haettu yhdistämällä kvalifikaatio työelämän asettamiin vaatimuksiin kyvyistä ja kompetenssi puolestaan yksilön kykyihin ja potentiaaliin suhteessa työhön. Työelämän ja ammattien muuttuessa suuntauksena on kuitenkin ollut se, että käsitteistä yleisimmin käytetään nykyisin osaamisen käsitettä (Kostiainen 2003, 21–25.)

Osaamisen Kostiainen (2003, 25–26) määrittelee muita käsitteitä laajemmaksi, kattavammaksi ja nykytyöelämään paremmin soveltuvaksi. Osaamisen alle kuuluvat koulutuksen ja kokemuksen kautta hankittu tieto, sen käyttöönotto, aktiivinen ja dynaaminen tietäminen ja kyky soveltaa. Osaaminen on kokonaisvaltaisempaa tiedon, taitojen ja toimintojen hallintaa ja ne muodostavat kykyisyyden toimia ammatissa. (Kostiainen 2003, 25–26.) Kyrönlähti (2005, 116) tiivistää ammatillisen osaamisen yksilölliseksi ominaisuudeksi, kompetenssiksi, jota tarvitaan tietyn tehtävän suorittamiseen.

Puheviestinnän tutkimuksen näkökulmasta ammattiosaamisen määrittelemisen puhtaasti substanssiosaamisena ja ilman viestinnällistä näkökulmaa vaikuttaa puutteelliselta. Työtä tehdään suhteellisen harvoin täysin yksin tai yksilösuoritteisesti. Sen sijaan työtä tehdään ja sen tavoitteisiin pyritään vuorovaikutuksessa. Siitä johtuen ammatillista osaamista tarkastellaan tässä tutkielmassa vuorovaikutuksellisesta näkökulmasta. Vuorovaikutusosaaminen nähdään erottamattomana osana ammatillista osaamista.

3.2 Viestintäosaaminen

Vuorovaikutusosaamista kohti mentäessä on tarpeen käsitellä ensin sitä selvästi vanhempaa viestintäosaamisen käsitettä. Viestintäosaamista on tutkittu ja määritelty hyvin paljon alkaen aina Aristoteleen retoriikasta, jossa viestintäosaamiseen yhdistettiin puhumisen taito, jonka keskiössä oli vaikuttamaan pyrkivä puhe (Backlund & Morreale 2015, 13). 1700-1800 -luvulla retoriikan oppien lisäksi taitavaan viestintään yhdistettiin äänenhallinta ja ilmaisu sekä nonverbaalinen viestintä. 1900-luvulla viestintäosaamiseen alettiin yhdistää myös viestien strateginen muotoilu, tilannesidonnaisuus ja tavoitteellisuus. Taitavaksi viestinnäksi nähtiin viestien tarkoituksenmukainen käyttö tavoitteiden saavuttamiseksi sekä olosuhteiden ja kontekstin hallinta. (Backlund & Morreale 2015, 13–14.)

Viestintäosaamiselle rinnakkaisina käsitteinä on kompetenssin lisäksi käytetty ainakin interpersonaalista, funktionaalista ja sosiaalista osaamista (Backlund & Morreale 2015, 19). Puheviestinnän tutkimuksessa näistä varsin usein käytetty käsite on interpersonaalinen viestintäosaaminen, jolla on useita määritelmiä. Yleisesti interpersonaalinen viestintäosaaminen voidaan määritellä sellaiseksi osaamiseksi, jota käytetään vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Se voidaan nähdä myös yksilön kykynä viestiä tai välineenä tavoitteiden saavuttamiselle. Interpersonaalinen viestintäosaamista määritellään myös prosessiksi, jossa yksilö toteuttaa tavoiteorientoitunutta, toisiin suhteutettua, tilanteeseen sopivaa sosiaalista käyttäytymistä, joka on

opittua ja hallittua. (Hargie 2017, 16–17.) Työelämän kontekstissa interpersonaalinen viestintäosaaminen on puheviestinnän tutkimuksessa liitetty työelämän ydinkompetenssiksi ja sillä on tutkittu olevan monia lyhyt- ja pitkäaikaisia vaikutuksia niin yksilön henkilökohtaiseen elämään kuin työelämään (Laajalahti, Hyvärinen & Vos 2016, 2).

Viestintäosaamista on usein pyritty hahmottelemaan taitonäkökulmasta, jolloin osaaminen nähdään erilaisten taitojen summana. Monet viestintätaidoista saattavat näyttäytyä niin arkisina taitoina, ettei niitä välttämättä osata hahmottaa laajemman viestintäosaamisen osasiksi. Taitonäkökulmassa ammatillisten suhteiden kannalta merkityksellistä on viestinnän tavoitteellisuus, eli se, että taidot muuttuvat toiminnaksi, jolla pyritään johonkin. Viestintäosaamiseen liitettyjä taitoja ovat muun muassa kysymisen-, ymmärtämisen osoittamisen-, neuvottelun-, emotionaalisen tuen osoittamisen- ja kuuntelemisen taito. (Hargie 2017, 124.)

Kysymysten asettamisen päätavoitteisiin voidaan lukea esimerkiksi tiedon hankkiminen, vuorovaikutuksen käynnistäminen, vastaajan spesifien ongelmien diagnosointi ja kiinnostuksen osoittaminen keskustelukumppania kohtaan. Kysymyksen asettamisen taidon vastapari on ymmärtämisen osoittamisen taito. Kysyttäessä keskustelun vetovastuu on kysyjällä, kun taas ymmärryksen osoittaminen eli reflektointi rohkaisee vastaajaa ottamaan vetovastuun. Reflektoinnissa vastaaminen tapahtuu ilman ohjailemista, osoittaen kiinnostusta, ymmärrystä ja sitoutumista. Reflektoidessaan kysyjä pyrkii tavoittamaan puhujan merkityksellisen viestin ja näyttämään ymmärryksensä, esimerkiksi peilaten sen takaisin puhujalle. Samoin kuin kysymisellä, myös reflektoinnilla on päätavoitteita. Niitä ovat esimerkiksi mielenkiinnon ja sitoutumisen osoittaminen, ymmärryksen virheettömyyden varmistaminen, vastaajan nostaminen etusijalle kysyjän sijaan sekä vastaajan omien tunteiden ilmaisun mahdollistaminen (Hargie 2017, 153, 155, 159–160).

Myös neuvottelutaitoja voi tarkastella tavoitelähtöisesti. Neuvottelu on prosessi, jonka aikana osallisilla tulisi olla mahdollisuus tuoda esiin argumentteja ja osoittaa halukkuutensa kuunnella muita osallisia. Perimmäisenä tavoitteena on sitoutua antamiseen ja ottamiseen, siis siihen, että yhteisesti sovitaan jokin kaikkia tyydyttävä kompromissi. Neuvotteluun oleellisesti liittyvää osaamista on muun muassa relevanttien argumenttien esittäminen, vastapuolelle tärkeiden asioiden tiedostaminen, samaa- ja erimielistä olemisen osoittaminen sekä pyrkimys etsiä vaihtoehtoja erimielisyyksiä aiheuttaviin seikkoihin. (Hargie 2017, 406–407.)

Tässä tutkielmassa viestintätaitojen tarkastelu on merkityksellistä erityisesti viestinnän kontekstin vuoksi. Avustustyöntekijät työskentelevät hyvin haastavissa kansainvälisissä katastrofeissa, joissa he kohtaavat monenlaisissa kriisitilanteissa eläviä ihmisiä. Kriisitilanteeseen joutuessaan ihminen käy läpi monenlaisia tunteita, kuten pelkoa, ahdistusta, surua ja vihaa. Näin ollen kriisitilanteessa olevan ihmisen kohtaamisessa tärkeässä roolissa viestintätaidoista on erityisesti emotionaalisen tuen osoittaminen. Burlesonin (2003, 551) mukaan onnistuessaan emotionaalisen tuen viestintä voi vahvistaa osapuolten välistä suhdetta sekä auttaa vastaanottajaa voimaan paremmin ja selviytymään ongelmista tehokkaammin. Epäonnistuessaan vastaanottaja puolestaan saattaa voida huonommin kuin koskaan, selviytyä huonosti ongelmista ja jopa kärsiä stressiin liittyvistä sairauksista.

Interpersonaalisen viestintäosaamisen alle kuuluvan emotionaalisen tuen käsitettä ovat määritelleet useat tutkijat, kuten Albrecht ja Adelman (1987), Cutrona ja Russell (1990) ja House (1981). Em. tutkijoiden mukaan emotionaalinen tuki tarkoittaa hoivan, huolen, välittämisen ja kiinnostuksen osoittamista erityisesti stressin ja järkytyksen aikana. Tärkeä huomio tuen osoittamisessa on se, että kyseessä on tarkoituksellinen pyrkimys auttaa vastapuolta selviytymään tunteisiin liittyvästä ahdingosta. (Burleson 2003, 552–553.)

Tuen viestintään kiinteästi linkittyvä viestintäosaamisen osa-alue on kuunteleminen. Kuunteleminen ei ole yksi yhtenäinen kyky vaan kyse on monitahoisesta osaamisesta. Sitä on käsitteellistetty niin affektiivisin, kognitiivisin kuin käyttäytymiseen liittyvin termein. Kuunteleminen on yhtä aikaisesti käyttäytymistä, asennetta, halua kuunnella ja kognitiivista toimintaa suullisesti välitetyn viestin prosessoimiseksi. Kuuntelemiseen liittyy esimerkiksi johdonmukaisuus, huomion ylläpitäminen ja keskittyminen sekä tuomitsemisesta pidättäytyminen. (Bodie 2016, 95.)

Myös kuuntelemiselle voi asettaa tavoitteita. Hargien (2017, 178) mukaan kuuntelemisen pää tavoitteita ovat muun muassa viesteihin keskittyminen, viestinnän kokonaisvaltainen ymmärtäminen, viestien kriittinen arviointi sekä huomion, huolen ja kiinnostuksen ilmaiseminen. Ala-Kortesmaan (2015, 20) mukaan viestinnän tavoitteilla ja kuuntelemisen taidolla on tärkeä yhteys myös professionaalisisessa kontekstissa. Professioniin liittyvät tehtävät ohjaavat ammattilaisen kuuntelemista.

Viestintäosaamisen käsitteen määrittelystä tai taitokeskeisyyden mielekkyydestä ei viestinnän tutkimuksesta helposti löydy yksinäisyyttä. Jonkinlainen yhteinen käsitys on muodostettu kuitenkin siitä, että viestintäosaamisen piiriin kuuluvat empatia, käyttäytymisen joustavuus, vuorovaikutuksen

hallinta, viestinnän tavoitteellisuus ja tilanteeseen soveltuva käyttäytyminen. (Backlund & Morreale 2015, 25–26.) Pällekkäisyyksistä ja osittain kehää kiertävistä määritelmistä huolimatta viestintäosaamisen tarkastelu auttaa hahmottamaan ilmiön moninaisuutta ja merkityksellisyyttä ihmisen sosiaalisessa ja ammatillisessa elämässä.

3.3 Vuorovaikutusosaaminen

Aikaisemmin vuorovaikutusosaaminen on nähty osana viestintäosaamista, mutta 2010-luvulla suomenkielisessä tutkimuskirjallisuudessa on vuorovaikutusosaamista alettu käyttää synonyyminä viestintäosaamiselle, etenkin kun on kysymys interpersonaalisesta viestintäosaamisesta. Tosin joissakin tilanteissa viestintäosaamisen piiriin lasketaan myös lukeminen, kirjoittaminen ja medialukutaito osaamisalueina, jolloin kyse on laajemmasta käsitteestä kuin vuorovaikutusosaaminen. Vuorovaikutusosaamisesta ei kuitenkaan ole yhtenäistä teoriataustaa, vaan pikemminkin erilaisia käsitteellisiä työkaluja ja malleja. (Horila 2018, 15–16.)

Yksi pitkään säilynyt ja yleisesti käytetty vuorovaikutusosaamisen määritelmä on peräisin Spitzbergiltä ja Cupachilta (1984): vuorovaikutusosaaminen on tietoa, asennetta ja taitoa, joiden avulla saavutetaan tavoitteita vuorovaikutuksessa tarkoituksenmukaisesti. Vuorovaikutusosaamista on myös määritelty esimerkiksi yksilön viestinnällisenä toimintakykynä, jolla yksilö toimii ammatissaan (Kostiainen 2003, 10) ja viestintämotivaationa, -taipumuksina, -tietona ja kognitiivisina yksilötekijöinä sekä viestintätaitoina ja –suorituksina (Valo 1995, 69).

Vuorovaikutusosaamista voidaan jaotella ulottuvuuksina, joita ovat kognitiivinen, affektiivinen ja behavioraalinen ulottuvuus. Kognitiivinen ulottuvuus on vuorovaikutukseen liittyvää tietoa ja ymmärrystä, affektiivinen ulottuvuus asennetta, tunteita ja motivaatiota ja behavioraalinen ulottuvuus viestintäkäyttäytymistä. Tiedon ja ymmärryksen ulottuvuuteen kuuluu viestijän vuorovaikutukseen liittyvät tietosisällöt ja tiedolliset resurssit. Tietona ja ymmärryksenä nähdään viestinnän sisällöt ja tapa viestiä eri tilanteissa. Affektiivinen ulottuvuus liittyy viestijän motivaatioon osallistua vuorovaikutukseen ja tunteiden ja tunnetilojen vaikutuksiin vuorovaikutusosaamisessa. Behavioraalinen ulottuvuus on tavoitteellista viestintäkäyttäytymistä ja vuorovaikutustaitoja. (Horila 2018, 18.) Näistä jälkimmäinen ulottuvuus on korostunut vuorovaikutuksen tutkimuksessa.

Mönkkönen ja Finstad (2007, 59) päätyivät lääkärin ja poliitikon viestintäosaamista tutkiessaan puolestaan siihen, että vuorovaikutusosaamista tulisi tarkastella monilta osin kontekstisidonnaisena tai -riippuvaisena osaamisalueena. Em. tutkijoiden mukaan tilannekohtaisessa tarkastelutavassa keskeistä on kysymys tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta vuorovaikutuksesta ihmisten välillä, kun lähtökohdat, viestintätyylit ja näkemykset voivat olla hyvinkin erilaisia. Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen ja säilyttäminen sekä tavoitteiden saavuttaminen edellyttävät tilanneherkkyyttä eli tilannekohtaista arviointikykyä. (Mönkkönen & Finstad 2007, 59.) Myös Spitzbergin (2013) mukaan konteksti on keskeistä vuorovaikutusosaamisen tarkastelussa. Hän määrittelee vuorovaikutusosaamisen tarkoituksenmukaiseksi käyttäytymiseksi, joka tulkitaan kontekstiin sopivaksi ja tehokkaaksi. Yksilö koetaan todennäköisemmin taitavana viestijänä, jos hän sitoutuu johdonmukaisesti sopivaan ja tehokkaaseen vuorovaikutukseen. (Spitzberg 2013, 130.)

Hyvärinen (2011) on tutkinut väitöskirjassaan alakohtaista vuorovaikutuskoulutusta farmasiassa ja määrittelee vuorovaikutusosaamista puolestaan viestintään ja asiantuntijan omaan alaan liittyvinä asenteina, tietoina ja taitoina, joita ammattilainen tarvitsee työssä menestyäkseen. Hyvärisen määritelmään sisältyy muun muassa vuorovaikutuksen tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus sekä toista osapuolta kunnioittava toiminta, joka liittyy tiettyyn tilanteeseen ja viestintäsuhteeseen.

Vuorovaikutusosaamisen käsitteellistäminen on ongelmallista jo sen laaja-alaisuuden vuoksi mutta myös kuten Mönkkönen ja Finstad (2007, 60) huomauttavat sen moraalifilosofisen asetelman vuoksi. Vuorovaikutusosaamisen määrittelyyn liittyy normatiivisuutta, jossa pyritään tekemään eroa esimerkiksi taitavan ja taitamattoman viestinnän välille. Ongelmallista on myös määrittää, että kenellä on oikeus tai kyky tehdä tällaisia määritelmiä. Esimerkiksi yksilö saattaa kokea olevansa osaava vuorovaikuttaja, vaikka muut eivät niin ajattelisikaan ja myös toisinpäin (Spitzberg 2013, 130). Tässä tutkielmassa pyritään välttämään arvottavaa otetta ja yritetään pikemminkin hahmottaa vuorovaikutusosaamisen kirjosta oleellisinman kriisi- ja katastrofikontekstissa painottuvat vuorovaikutusosaamisen osa-alueet.

3.4 Ammatillinen vuorovaikutusosaaminen kriisikontekstissa

Ammatillinen osaaminen ja vuorovaikutusosaaminen ovat molemmat hyvin laajoja ja hankalasti määriteltäviä käsitteitä. Tässä tutkielmassa keskeiseen rooliin nousee ammatillisen vuorovaikutusosaamisen konteksti, sillä kriisit ja katastrofit ovat normaalista rauhanajan kontekstista

poikkeavia. Työtä saatetaan tehdä paikoissa, joissa perusinfrastruktuuri on puutteellinen tai tuhoutunut. Olosuhteet saattavat olla muutoinkin alkeelliset, vesihuolto voi olla puutteellista, sähkökatkokset arkipäivää ja kaikki on rakennettava omin voimin aina saniteettitiloista alkaen. Työtä tehdään esimerkiksi mobiiliklinikoilla ja telttasairaaloissa, joiden varustelut ovat yleensä kiinteää sairaalaa niukemmat. Varsinaisia työaikoja ei juuri ole vaan töitä tehdään kellon ympäri. Etenkin nopean toiminnan yksiköt työskentelevät intensiivisesti, joten rotaatiot ovat usein lyhyitä (Hurtia 2018). Moni delegaatti viettää kuitenkin pitkiäkin aikoja kriisiolosuhteissa, usein kuukausia ja joskus jopa vuosia.

Kriisiviestintää on tutkittu hyvin paljon esimerkiksi journalistiikan, mediatutkimuksen ja yhteisöviestinnän aloilla, tarkastelukohteinaan muun muassa organisaatioiden mainekriisit, luonnonkatastrofit, poliittiset kriisit ja terrorismi (Laajalahti 2016, 77). Kriisiviestinnän tutkimuksen keskiössä näyttäisi viime vuosina olleen organisaatioiden mainekriisit ja sosiaalisen median rooli näiden kriisien hallinnassa.

Kriisivuorovaikutus on sen sijaan vielä melko huonosti tunnettu käsite. Laajalahti (2016, 8) esittää kriisivuorovaikutuksen käsitteen lisäämistä kriisiviestinnän käsitteen rinnalle. Em. tutkijan mukaan kriisivuorovaikutus kuvaisi erityisen hyvin sellaista ihmisten välistä kanssakäymistä, joka ilmenee kriiseihin varautumisessa ja niiden estämisessä, hallinnassa, reagoinnissa, toipumisessa ja oppimisessa. Kriiseissä ja katastrofeissa vuorovaikutuksen erityisenä haasteena on se, että kaikki kriisit ja katastrofit ovat erilaisia eikä niissä voi täysin toimia ennalta määriteltujen toimintamallien mukaan. Katastrofit vaativat avustustyöntekijöiltä kykyä soveltaa osaamistaan kontekstin ja sen väestön mukaan. (Laajalahti, Hyvärinen & Vos 2016, 2.)

Kriisi- ja katastrofikonkettissa työskentelevien avustustyöntekijöiden vuorovaikutusosaaminen on ammatillisesta näkökulmasta merkityksellistä myös siksi, että avustusjärjestöjen ja hyödynsaajien väliseen vuorovaikutukseen on sovellettu viime vuosina yhteisöllistä näkökulmaa (esim. Laajalahti, Hyvärinen & Vos 2016). Siinä hyödynsaajat nähdään aktiivisina yhteistoimijoina katastrofeissa passiivisten kohteiden sijaan. Järjestöjen yleisesti käyttämä suomen kielen sana 'hyödynsaaja' onkin siinä mielessä hieman harhaanjohtava. Yhteisöllinen lähestymistapa tarkoittaa katastrofeissa työskenteleville ammattilaisille tarvetta vahvalle vuorovaikutusosaamiselle (Laajalahti ym. 2016, 1).

Kun kontekstina on kansainvälinen humanitaarinen katastrofi tai kriisi, on ammatillisen vuorovaikutusosaamisen piiriin perusteltua sisällyttää myös kulttuurienvälinen

vuorovaikutusosaaminen, sillä kohdealueen kulttuuri saattaa olla hyvin erilainen verrattaessa avustustyöntekijän lähtömaahan. Erilaisuutta voi tarkastella esimerkiksi Geert Hofsteden (2001) kansallisten kulttuurien eroja kuvaavien viiden dimension kautta (Hill 2007, 149). Dimensioita ovat valtaetäisyys, epävarmuuden välttäminen, individualismi-kollektivismi, maskuliinisuus-feminiinisyys ja ajallinen orientaatio. Valtaetäisyys liittyy ihmisten välisiin valtasuhteisiin ja hierarkioihin, eli esimerkiksi siihen kuinka tasa-arvoisina ihmiset nähdään tai kuinka määrätty paikka heillä on sosiaalisessa hierarkiassa. Epävarmuuden välttämällä viitataan eri kulttuurien tapaan selviytyä elämän epävarmuuksista tai kuinka uhkaavina tuntemattomat tilanteet koetaan. Individualismi-kollektivismi akseli kertoo ihmisten välisten siteiden merkityksestä, ryhmiin kuulumisesta ja niihin identifioitumisesta. Maskuliinisuus-feminiinisyys akseli kuvaa puolestaan sosiaalisia sukupuolirooleja (*gender*). Maskuliinisessa kulttuurissa sukupuolirooliodotukset eroavat suuresti toisistaan, kun taas feminiinisessä kulttuurissa roolit limittyvät keskenään. Ajallinen orientaatio jaetaan lyhyen ja pitkän aikavälin orientaatioon. Pitkän aikavälin orientaatioissa arvostetaan määrätietoisuutta ja säästäväisyyttä ja lyhyen aikavälin orientaatioissa traditioiden kunnioitusta, kasvojen säilyttämistä ja sosiaalisten velvollisuuksien suorittamista. (Hill 2007, 149–156.) Hofsteden jaottelu auttaa hahmottamaan kulttuureista kumpuavia eroja, mutta se antaa melko homogeenisen kuvan kansallisista kulttuureista, joihin kuitenkin kuuluu monenlaisia alakulttuureja.

Kulttuurienväliselle vuorovaikutusosaamiselle (*intercultural competence, intercultural communication competence*) on olemassa monenlaisia määritelmiä (Saastamoinen 2009). Yksi tapa määrittelylle on nähdä kulttuurienvälinen vuorovaikutusosaaminen kykynä viestiä onnistuneesti eri kulttuuritaustaisten ihmisten kanssa sekä kulttuurispesifin tulkinnan, ajattelun, tuntemisen ja tekemisen ymmärtämisenä. Määritelmään sisältyy myös suvaitsevaisuus ja monitulkintaisuus ja niihin kytkeytyvät käyttäytymisen joustavuus, toiseuden kunnioitus ja empatia. (Hornáková 2014, 68–69.)

Kulttuurienvälisen vuorovaikutusosaamisen osa-alueiksi voidaan määritellä identiteettien tuntemus, tietoinen läsnäolo ja neuvottelun taidot. Identiteettien tuntemisella tarkoitetaan kulttuurisen tai etnisen identiteetin tärkeyden ymmärrystä ja kykyä nähdä mikä on toisille tärkeää. Tietoinen läsnäolo viittaa jatkuvaan tietoisuuteen ja valmiuteen omaksua uusia näkökulmia. Neuvottelun taitoihin kuuluvat tarkkaavainen havainnointi, kuunteleminen, empatian osoittaminen, nonverbaalinen sensitiivisyys, ystävällisyys ja yhteistyö. (Littlejohn & Foss 2011, 105.)

Kulttuurienvälinen vuorovaikutusosaaminen korostuu avustustyössä erityisesti komennusten äkillisyyden vuoksi. Humanitaarista apua vaativat tilanteet syntyvät usein nopeasti ja yllättäen, jolloin myös apua on saatava paikalle nopeasti. Avustustyöntekijä saatetaan parhaimmillaan lähettää matkaan muutaman tunnin varoitusajalla. Avustustyöntekijällä ei välttämättä ole kovinkaan paljon ennakkotietoa kohdealueen kulttuurista ja sen erityispiirteistä, eikä niihin ole aikaa perehtyä. Kulttuuriin liittyvällä osaamisella on kuitenkin suuri merkitys, sillä iso osa työstä tapahtuu vuorovaikutuksessa alueen paikallisen väestön kanssa. Myös delegaatiot ovat aina kansainvälisiä ja muutenkin työtä tehdään yhdessä paikallisten toimijoiden kanssa (Hurtia 2018).

Kulttuuriset erot verbaalisessa- ja nonverbaalisessa viestinnässä, kulttuurisessa identiteetissä, oletuksissa ja odotuksissa voivat vaikuttaa merkittävästi käyttäytymisen tulkintaan ja sitä kautta koko vuorovaikutusprosessin sujuvuuteen (Hill 2007, 148). Se voi pahimmillaan asettaa vuorovaikutukselle sellaisia haasteita, jotka vaikeuttavat työtehtävien suorittamista. Hornáková (2014, 68) mukaan kulttuurienvälisen kompetenssin hallitseminen helpottaa sosiaalista vuorovaikutusta ja ymmärrystä eri kulttuuritaustaisten ihmisten välillä. Hofsteden dimensioita soveltaen ja kulttuurienvälisen vuorovaikutusosaamisen määrittelyn avulla tässä tutkielmassa voidaan tarkastella ainakin sitä, miten kulttuurienväliset erot näkyvät haastateltavien kertomuksissa ja kuinka suuressa roolissa avustustyöntekijät kokevat kulttuurienvälisen vuorovaikutusosaamisen olevan työssään.

3.5 Ammatillinen vuorovaikutussuhde

Vuorovaikutusosaamisen ytimessä on myös se, että kun työtä tehdään vuorovaikutuksessa, muodostuu osapuolien välille suhde. Ammatillinen viestintäsuhde muodostuu Gerlanderin ja Isotaluksen (2010, 6) mukaan siitä, että suhteen toinen osapuoli on tietyn alan tai toiminnan ammattilainen suhteessa toiseen osapuoleen. Juuri tällaisesta ammatillisesta viestintä- ja vuorovaikutussuhteesta avustustyöntekijän ja hyödynsaajan suhteessakin on kyse. Oleellista suhteessa on esimerkiksi se, että työn tavoitteet saavutetaan juuri vuorovaikutuksessa. Tällaisiksi ammateiksi Gerlander ja Isotalus (2010, 6) mainitsevat esimerkiksi erilaiset ihmissuhdeammatit ja -työtehtävät, kuten lääkärit, hoitajat, ohjaajat ja esimiehet.

Avustustyöntekijät ovat moniammatillinen ryhmä, joita kaikkia kuitenkin yhdistää katastrofityön ammatillisuus. Avustustyöntekijälle vuorovaikutusosaaminen onkin paitsi tärkeä ammatillisen

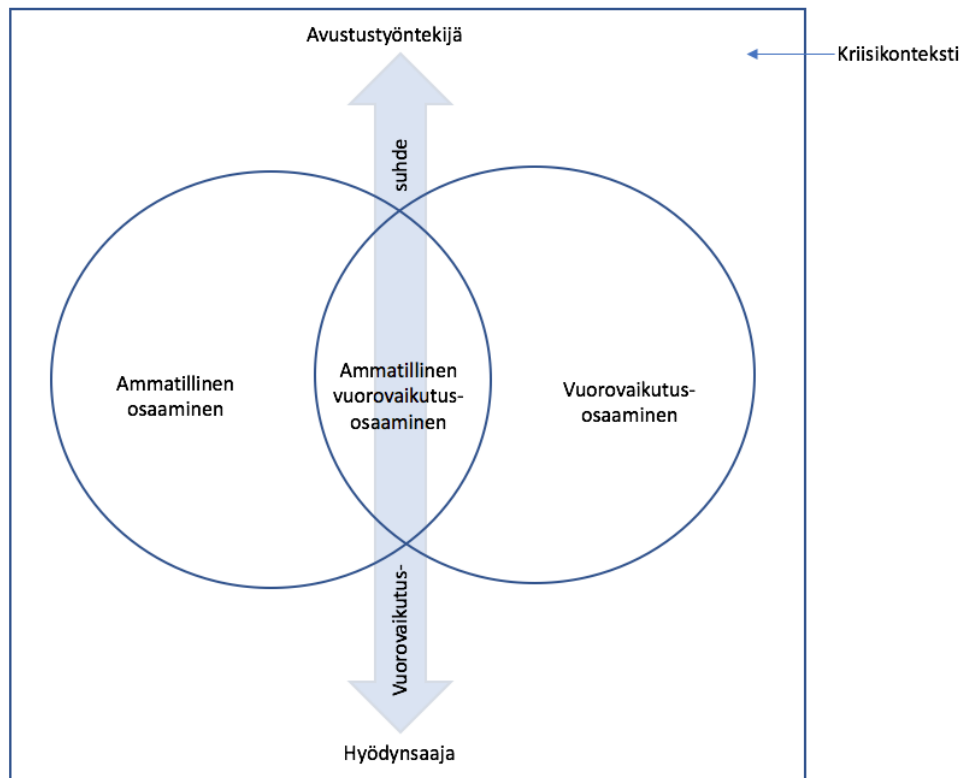
osaamisen osa, myös kriittinen turvallisuustekijä. Suomen Punaisen Ristin kansainvälisen työn johtaja Kalle Löövi sanoittaa asian Ulkoministeriön (2017b) haastattelussa:

Riskialttiissa ympäristöissä järjestöjen ammattimaisuus, luotettavuus ja kyky luoda suhteet kaikkiin konfliktin osapuoliin korostuvat. Työntekijöiden turvallisuuden tärkein tae on se, miten tasapuoliseksi avustustoiminta mielletään. Vain riippumattomat ja puolueettomat toimijat pystyvät keskustelemaan kaikkien konfliktin osapuolten kanssa ja saavuttamaan avuntarvitsijat.

Järjestön kentällä työskentelevät työntekijät ovat juuri se taho, jonka toiminnan tulisi olla järjestön toimintaohjeiden ja arvojen mukaista ja heijastaa niitä myös ulospäin.

Ammatillisiin vuorovaikutussuhteisiin liittyy usein myös epäsymmetrinen valta-asetelma. Myös avustustyöntekijän ja hyödynsaajan viestintäsuhdetta leimaa epäsymmetrisyys. Hyödynsaaja on monessa mielessä riippuvainen avustusjärjestöstä ja avustustyöntekijä puolestaan käyttää järjestön edustajana valtaa tehdessään avunantoon liittyviä ratkaisuja. Avustustyöntekijän ja hyödynsaajan välistä vuorovaikutussuhdetta on hankala määrittää peilaamalla sitä alakohtaisesti tuotettuun vuorovaikutussuhteen tutkimustietoon. Kysymys ei ole puhtaasti asiakaspalvelusuhteesta tai viranomaissuhteesta vaan siinä on piirteitä molemmista. Suhde myös eroaa huomattavasti näistä, sillä siihen kytkeytyy vahvasti humanitaarinen puoli, joka ei perinteisesti näy ammatillisissa vuorovaikutussuhteissa.

Avustustyöntekijän ammatillisen vuorovaikutusosaamisen muodostumista ja avustustyöntekijän ja hyödynsaajan vuorovaikutussuhdetta kriisikontekstissa kuvataan kuviossa 1.



KUVIO 1. Avustustyöntekijän ammatillisen vuorovaikutusosaamisen muodostuminen.

Kuviossa kuvataan avustustyöntekijän ammatillisen vuorovaikutusosaamisen muodostuminen ammatillisen osaamisen ja vuorovaikutusosaamisen risteyskohtaan. Ammatilliseen osaamiseen kuuluu kaikki ammattiin liittyvä substanssiosaaminen ja vuorovaikutusosaamiseen viestintään ja vuorovaikutukseen liittyvät tiedot, taidot, asenne ja käyttäytyminen. Avustustyöntekijän ja hyödynsaajan välille muodostuu vuorovaikutussuhde, jossa viestintä siivilöityy avustustyöntekijän näkökulmasta ammatillisen vuorovaikutusosaamisen läpi. Avustustyöntekijän ammatillinen vuorovaikutusosaaminen ja avustustyöntekijän ja hyödynsaajan välinen vuorovaikutussuhde ovat sijoitettuna kriisikontekstin sisälle, koska konteksti nähdään tässä tutkielmassa vuorovaikutusta oleellisesti määrittävänä.

4 INSTITUTIONAALINEN NÄKÖKULMA VUOROVAIKUTUKSEEN

4.1 Vuorovaikutuksen institutionaalisuus

Organisaatiot ja niissä tapahtuva viestintä on yksi viestinnän tutkimuksen tutkituimmista kohteista. Tutkijoiden kiinnostuksen kohteena on ollut esimerkiksi johtamisviestintä, esimies-alaissuhteet, ryhmäviestintä, kriisiviestintä, strategiaviestintä, organisaatiokulttuurit ja työhyvinvointi. Organisaatioviestintää onkin tutkittu jo 1950-luvun lopulta alkaen lukuisista traditioista ja teoreettisista näkökulmista katsoen (Mumby & May 2005, 2–7). Tämän tutkielman tutkimuskohteen kannalta kiinnostava teoreettinen viitekehys on Anthony Giddensin (1983) strukturaatioteoria, jonka valossa vuorovaikutukselle merkityksellisenä nähdään organisaation muodollinen rakenne. Sitä tuodaan julki erilaisina organisaation toimintaohjeina, mikä näkyy kaksijakoisesti vuorovaikutuksessa: sillä viestitään työntekijöille organisaatiosta avainarvoineen ja toisaalta se muodostaa tavan, jolla vuorovaikutuksesta voidaan puhua organisaatiossa. Organisaation rakenne ja ilmapiiri rakentuvat sen jäsenten jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa, mutta teorian mukaan ihmiset eivät yleensä ole tietoisia näistä rakenteellisista seurauksista. Teorian mukaan ihmiset etäännyttävät toimintansa ja päätöksensä ajassa ja tilassa niiden seurauksista. Ihminen ei välttämättä siis tiedosta osallistuvansa päivittäisillä toimillaan organisaation valtarakenteiden ylläpitoon. (Littlejohn & Foss 2011, 310–311.)

Tämän tutkielman kannalta strukturaatioteoriasta kumpuava ajatus organisaation rakenteen ja ilmapiirin rakentumisesta vuorovaikutuksessa on kiinnostava erityisesti siksi, että sen mukaan organisaation jäsenet eivät voi organisaatiota edustaessaan toimia miten haluavat. Organisaation rakenne siis kontrolloi toimintaa (Littlejohn & Foss 2011, 313). Punaisen Ristin liikettä tästä näkökulmasta katsoessa rakenteen vaikutus on melko helppo nähdä. Paikallisilla yhdistyksillä on omat sääntönsä ja ohjeensa, jotka on muodostettu kansainvälisen yhdistysten liiton sääntöjen pohjalta, jotka taas juontuvat kansainvälisistä sopimuksista ja humanitaarisesta laista. Avustustyöntekijän toimintaa ohjaamaan valuu siis sääntöjä ja ohjeita, joissa näkyy paitsi oman yhdistyksen, että kansainvälisen liikkeen rakenne, myös koko kansainvälisen yhteisön rakenne. Nämä puolestaan vaikuttavat siihen, millainen ammatillinen rooli avustustyöntekijöille muodostuu.

Kansainvälistä avustustoimintaa tai Punaista Ristiä kansainvälisenä liikkeenä tarkasteltaessa organisaatioteoreettinen näkökulma jää kuitenkin yksinään liian kapeaksi. Tässä tutkielmassa

halutaan katsoa vielä yksittäistä organisaatiota syvemmälle ja pohtia vuorovaikutusta institutionaalisesta näkökulmasta. Organisaatioiden ja instituutioiden erottelu on osittain ongelmallista, koska arkikielessä instituutiolla viitataan usein juuri yksittäisiin organisaatioihin ja toisaalta sillä voidaan kuvata esimerkiksi kouluja ja kirkkoja ja myös hallinnollisia yksiköjä, kuten valtiota. Myös tiettyjä ammatteja kutsutaan instituutioiksi, samoin tiettyjä tapoja, sääntöjä ja lakeja. (Lammers & Barbour 2006, 357–358.)

Teoreetikot ovat havainnollistaneet eroa yksittäisten organisaatioiden ja instituution välillä kuvaamalla institutionaalisuuteen liittyvän sääntöjä ja käytänteitä, jotka pätevät yli organisaatorajojen (Pennanen 2018, 18). Kun organisaatioita on määritelty esimerkiksi tavoiteorientoituneina järjestelminä tai yhteistoiminnallisina järjestelyinä, joiden päämääränä on ylläpitää organisaatiota (Harisalo 2009, 17–18), pidetään instituution lähtökohtana puolestaan jäsenyyttä, uskomuksia, normeja ja käyttäytymistä. Instituutioita on selitetty myös esimerkiksi narratiiveina, joita yksilöt luovat selittääkseen jokapäiväistä käyttäytymistään. Erilaisista painotuksista huolimatta instituution määritelmään yhdistetään nykyisin jäsenyys, uskomukset, toimintatavat, käyttäytyminen ja säännöt, jotka ovat luonteeltaan pysyviä ja kestäviä. (Lammers & Barbour 2006, 358–360.)

Viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmasta merkityksellistä instituution käsitteen pohtimisessa on muun muassa se, että vuorovaikutuksen nähdään ylläpitävän instituutioita ja järjestävän niissä tapahtuvaa toimeenpanemista. Lisäksi käyttäytymiseen heijastuvat käsitykset perustuvat usein instituutioiden kirjattuihin lakeihin, säädöksiin ja toimintatapoihin, korostaen muodollisen viestinnän merkitystä. (Lammers & Barbour 2006, 364–366.)

Tämän tutkielman kannalta organisaatioviestinnän tutkimuksesta nouseva tärkeä huomio on se, että niin sanotun tavallisen vuorovaikutuksen ja institutionaalisen vuorovaikutuksen on havaittu eroavan toisistaan. Eroavaisuudet juontuvat osaltaan kontekstista ja osaltaan vuorovaikutuksen osapuolien rooleista. Erot näkyvät esimerkiksi puheen tasolla. Ammatillisessa kontekstissa käytetyssä puheessa keskeisimpiä eroja tavallisen elämän kontekstiin ovat tavoiteorientoituminen, keskusteluvuoroihin liittyvät säännöt sekä voimasuhteeseen ja tietoon liittyvä epäsymmetria. (Lammers 2011, 163.)

Institutionaaliseen puheeseen voidaan liittää kuuluvaksi myös tietynlaisia puheakteja. Tällainen puheakti on kyseessä esimerkiksi silloin, kun yksilö puhuu jonkin organisaation suomasta auktoriteettiasemasta käsin, kuten tuomari antaessaan tuomiota tai pappi siunatessaan avioliittoon.

Institutionaalinen puheakti voidaan nähdä myös instituutiona toimimisena. Sillä tarkoitetaan puhetta, jossa puhutaan jonkin instituution nimissä tai puolesta. (Lammers 2011, 163–164.) Myös Cooren ja Matte (2012, 30) kuvaavat institutionaalisuuden kuulumista puheessa samankaltaisesti, mutta metaforisemmin vatsasta puhumisena. Sillä tarkoitetaan, että instituution periaatteet, arvot ja standardit puhuvat yksilön puhuessa, oikeuttaen heidän asemaansa ja auttaen vaikutelmien hallinnassa.

Koska instituution ja institutionaalisuuden käsitteet eivät ole selkeitä tai helposti rajattavissa, on syytä määritellä, miten niitä tässä tutkielmassa käytetään. Ensinnä koko humanitaarinen avustustyö voidaan nähdä yhtenä isona sateenvarjoinstituutiona, jonka alle eri avustusjärjestöt ovat muodostuneet. Kansainvälisillä avustusjärjestöillä on kullakin oma mandaattinsa, jonka perusteella ne toimivat kriisialueilla. Järjestöjen mandaattien voidaan kuitenkin nähdä perustuvan kansainvälisiin humanitaarisiin lakeihin ja yhteisesti sovittuihin sääntöihin ja normeihin, jotka koskevat kaikkia humanitaarisen työn toimijoita. Näin ollen kattoinstituutioksi voitaisiin määrittää kansainvälinen humanitaarinen oikeus (Geneven sopimukset). Punainen Risti on kuitenkin niin suuri ja pitkään toiminnassa ollut liike, että se voidaan käsittää itsessään instituutioksi. Ajatusta tukee myös vallalla oleva tapa määritellä instituutioon kuuluvaksi pysyvä ja kestävä jäsenyys, uskomukset ja toiminta. Tässä tutkielmassa Punaisen Ristin liike käsitetään omana instituutionaan, jossa mikrotasolla avustustyöntekijät toimivat ja viestivät heijastaen ja ylläpitäen liikkeen institutionaalista asemaa. Samalla kuitenkin tunnistetaan, että makrotasolla se on muodostunut laajemman instituution (kansainvälinen oikeus, humanitaarinen liike, humanitarianismi) pohjalta ja se voidaan käsittää myös osaksi suurempaa kokonaisuutta.

4.2 Vuorovaikutukseen liittyvät odotukset

Institutionaalinen näkökulma johdattaa tässä tutkielmassa katseen odotuksiin liittyviin vuorovaikutusteorioihin, sillä instituution jäsenyyteen kuuluvat säännöt ja normit kääntyvät käytännön tasolla käyttäytymiseen ja viestintään liittyviksi odotuksiksi. Viestintään liittyvillä odotuksilla tarkoitetaan Burgoonin (1995, 195) mukaan verbaalisen ja nonverbaalisen viestinnän kaavoja, jotka ovat pysyviä ja odotuksenmukaisia. Viestintäodotusten näkökulmasta vuorovaikutusosaamiseen sisältyy reagointikyky odotuksiin. Se tarkoittaa ymmärrystä siitä, millaista verbaalista ja nonverbaalista käyttäytymistä missäkin tilanteessa ja kulttuurissa odotetaan tai ei odoteta. Siihen kuuluu myös tieto siitä, milloin odotuksia tulee noudattaa tai milloin vaikuttaa niitä

noudattavalta ja myös, milloin rikkoa niitä. (Wilson & Sabee 2003, 14.) Toisin sanoen odotuksiin liittyvä vuorovaikutusosaaminen vaatii viestijältä strategista ajattelua ja havainnointikykyä.

Viestintäodotuksissa on kysymys ihmisten odotuksista, kuinka vuorovaikutustilanteissa viestitään. Odotukset määrittävät millaista viestintää vuorovaikutustilanteessa tyypillisesti esiintyy ja millaista viestintää niissä tulisi esiintyä. (Wilson & Sabee 2003, 11.) Vuorovaikutusosaaminen ei kuitenkaan tarkoita pelkkää odotusten mukaista viestintää. Burgoonin (1995) Odotustenvastaisuuden teorian (*Expectancy Violations Theory, EVT*) mukaan viestintään liittyvät odotukset johdetaan tiedosta, joka ihmisellä on viestijän ja viestintäsuhteen piirteistä, kontekstista ja kulttuurista. Odotusten vastainen viestintä on sellaista odotuksista poikkeavaa toimintaa, joka voidaan luokitella odotusarvojen ulkopuolelle. Teorian mukaan odotusten vastainen viestintäkäyttäytyminen herättää huomiomme, joka puolestaan ohjaa huomiotamme keskustelun aiheesta keskustelun toiseen osapuoleen, jotta pystyisimme tulkitsemaan ja arvioimaan odottamatonta käyttäytymistä. (Wilson & Sabee 2003, 11.)

Odotustenvastaisuuden teorian mukaan odotusten rikkominen voi olla joko positiivista tai negatiivista. Rikkomus koetaan positiiviseksi silloin, kun viestijän nähdään tuottavan myönteisempi vaikutus poikkeamalla kuin noudattamalla odotuksia. Kääntäen, poikkeamiset, jotka tuottavat vähemmän toivottavan lopputuloksen, koetaan negatiivisiksi rikkomuksiksi. Tulkinta rikkomuksesta riippuu sekä rikkomuksen luonteesta että rikkojasta. Osa rikkomuksista tulkitaan negatiivisiksi, oli rikkojana kuka hyvänsä mutta epäselvissä tapauksissa tulkintaan vaikuttaa rikkojan valenssi, eli se, koetaanko rikkova osapuoli miellyttäväksi tai liittykö rikkojan kanssa vuorovaikutukseen miellyttävyyden odote. Tulkinta valenssista saattaa perustua esimerkiksi henkilön sosiaaliseen sukupuoleen, sosioekonomiseen statukseen, viestintätyyliin ja koettuun samankaltaisuuteen. (Wilson & Sabee 2003, 11–12.)

Odotustenvastaisuuden teoria nivoutuu vahvasti myös kulttuurienväliseen vuorovaikutusosaamiseen. Eri kulttuureilla on erilaisia viestinnällisiä odotuksia ja verbaalista ja nonverbaalista viestintää saatetaan tulkita hyvinkin eri tavoin. Näin ollen avustustyöntekijän lähtömaan totuttu viestintäkäyttäytymisen tulkintakehys ei välttämättä päde, mikä edellyttää avustustyöntekijältä vaikutelmien hallintaa ja viestinnän mukauttamista.

4.2.1 Odotukset ja vaikutelmien hallinta

Yksi ensimmäisistä ja moneen sovellettu vaikutelmien hallinnan teoria on sosiologi Erving Goffmanin (1971) analyysi itsensä esittämisestä (*self presentation*), jota hän kuvasi teatterimetaforan avulla. Goffmanin kiinnostus kohdistui jokapäiväisen elämän vuorovaikutukseen, jota hän selitti metaforassaan performatiivisuuden kautta. Sen mukaan vuorovaikutus on esiintymistä ja vaikutelmien hallintaa performanssissa, jossa osapuolet ovat yhtä aikaisesti yleisöä ja esiintyjä. Vuorovaikutus on toisen osapuolen motiivien ja vaikuttimien tarkkailua, tietynlaista peliä, jossa tarkkaillaan toista ja esiinnyttään tietynlaisena. (Goffman 1971, 17–19.) Jokapäiväisen elämän tilanteet voidaan nähdä näyttämöinä, joissa ihmiset näyttelevät performansseja tehdäkseen vaikutuksen yleisöönsä. Jokainen uusi tilanne luo uuden näyttämön, jossa esitämme itseämme. Esittämiseen kuuluvat päätökset siitä, miten itsemme asemoimme, mitä sanomme ja miten toimimme. (Littlejohn & Foss 2011, 101.)

Goffmanin (1971) ajatukset rooleista istuvat hyvin myös ammatillisten roolien tarkasteluun odotusten näkökulmasta. Goffman (1961, 85–87) määrittelee rooleja normatiivisena toimintana, jota odotetaan tietyssä asemassa olevilta henkilöiltä. Kun yksilö astuu rooliin, asettuu hänen harteilleen valikoima valmiita käytösmalleja. Yksilön tulee roolia esittäessään hallita antamiaan vaikutelmia, jotta ne ovat yhteneväiset niihin kohdistuvien odotusten kanssa. Goffman ei kuitenkaan vedä yhtäsuuruusmerkkiä roolin ja identiteetin väliin vaan näkee, että kukin rooli on tietynlainen minuus ja yksilöllä on useita yhtäaikaisia minuuksia, joita hän sovittelee yhteen.

Juuri ammatilliset roolit ovat usein sellaisia, joihin sisältyy vahvoja normatiivisia odotuksia ja käyttäytymissääntöjä. Tässä tutkielmassa Goffmanin teatterimetafora ja ajatukset rooleista tukevat odotusten merkitystä institutionaalisessa työssä ja auttavat hahmottamaan ammatillista vuorovaikutusosaamista yksilön tiedostettuna ja tarkoituksenmukaisena roolien esittämisenä tietyssä kontekstissa.

Myös Littlejohnin ja Fossin (2011, 102) mukaan itsensä esittämisessä on kyse pitkälti vaikutelmien hallinnasta. Tilanteessa olevat ihmiset heijastavat kuvauksia tilanteesta ja muodostavat siitä kokonaisvaltaisen yleismääritelmän. Määritelmä on yleensä yhtenäinen tai johdonmukainen. Tämän määritelmän ympärille syntyy moraalinen paine, jolla vaimennetaan vastaväitteitä ja epäilyjä. Tätä määritelmää ei yleensä haasteta. Esimerkiksi koululaitoksessa opettajat ja oppilaat toimivat heille määritettyjen roolien mukaisesti. Molemmilla on yhteneväinen käsitys kyseisen instituution

odotuksista rooleissa toimimisesta, eli he toimivat ja esittävät rooliaan tyypillisesti näiden vakiintuneiden odotusten mukaisesti. (Littlejohn & Foss 2011, 102.) Tämän kaltainen näkemys ihmisen toiminnasta antaa tosin melko passiivisen kuvan ihmisen subjektiivisesta mahdollisuudesta päätöksentekoon ja korostaa ihmisen roolia koneistojen osasena.

Vaikutelmien hallinta voi olla sekä taktista että strategista. Taktinen vaikutelmien hallinta on viestintäkäyttäytymistä, jolla pyritään luomaan välitön positiivinen vaikutelma, esimerkiksi hymyilemällä tai myötäilemällä toisen osapuolen puheenvuoroja. Strateginen vaikutelmien hallinta liitetään puolestaan tavoitteellisempaan, pidempikestoiseen luotettavan ja uskottavan vaikutelman luomiseen. (Rosenfeld 1997, 806.) Tämän työn kannalta taktinen ja strateginen vaikutelmien hallinta ohjaa tarkastelemaan avustustyöntekijän vuorovaikutusosaamista niin yksittäisten vuorovaikutustilanteiden hallinnan kuin institutionaalisen vaikutelman ja maineen hallinnan näkökulmista.

4.2.2 Tunteiden ja yksityisyyden säätely

Sosiaaliin ja ammatillisiin rooleihin liittyy myös odotuksia sen suhteen, mitä yksilön odotetaan roolissa tuntevan ja miten sitä esitetään muille. Hochschildin (1979, 551) mukaan yksilöt pyrkivät usein hallitsemaan tunteitaan ja niiden näyttämistä tilanteeseen soveltuvasti. Tunteet ja niiden säätely ovat perustaltaan vuorovaikutuksellisia, koska niihin liittyy sääntöjä ja ideologiaa. Tunteiden säätelyä tarvitaan, jotta tunteisiin liittyvien sääntöjen ja ideologioiden kanssa tulee toimeen. Hochschild (1979) oli erityisesti kiinnostunut siitä, miten luokkaerot vaikuttavat tunteiden säätelyyn työssä. Hänen mukaansa keskiluokka opettaa lapsilleen tunteiden säätelyä enemmän kuin työväenluokka ja sitä kautta valmistavat psykologisesti lapsiaan toisintamaan luokkayhteiskuntarakennetta.

Hochschildin (1979, 552) mukaan tunteiden säätelyssä on pohjimmiltaan kysymys sekä tunteiden että yksilöiden sosiaalisesta luonteesta. Tiettyihin tilanteisiin liittyy tiettyjä sääntöjä, joiden mukaan yksilöt yrittävät tuntea tai olla tuntematta. Hochschildin (1979, 552–553) mukaan tunteita voidaan tarkastella joko tutkimalla sosiaalisia tekijöitä, jotka laukaisevat primääritunteen tai niitä toimintoja, joita primääritunne aiheuttaa. Eli voidaan tutkia miten sosiaaliset tekijät vaikuttavat siihen, mitä yksilöt tuntevat tai miten sosiaaliset tekijät vaikuttavat siihen, mitä yksilöt ajattelevat ja tekevät sen suhteen mitä tuntevat. Tämän tutkielman kannalta kiinnostavammaksi muodostuu jälkimmäinen lähtökohta, mutta kuten Hochschild (1979, 552) muotoilee, ovat molemmat toisiinsa liittyviä.

Vaikka Hochschildin ajattelu kumpuaa sosiologiasta, tarjoaa se relevantin näkökulman juuri tähän työhön, koska avustustyöntekijä työskentelee kontekstissa, joka pitää sisällään inhimillistä kärsimystä ja epäoikeudenmukaisuutta, jotka ovat omiaan herättämään voimakkaita tunteita. Avustustyöntekijä toimii katastrofikontekstissa ammatillisessa roolissa, johon liittyy paljon sekä sääntöjä että sosiaalisesti sovittuja, kirjoittamattomia odotuksia. Odotusteoriatausta ja Hochschildin tunteiden säätely johtavat tarkastelemaan millaisia tunteidensäätelyodotuksia avustustyöntekijän rooliin kuuluu ja millaista vuorovaikutusosaamista tunteiden säätely ja tunteiden näyttäminen vaativat.

Tunteiden säätelyn lisäksi toinen ammatillisen vuorovaikutusosaamisen kannalta kiinnostava näkökulma vaikutelmien hallintaan on yksityisen ja julkisen rajapinta. Sandra Petronio (2002) kehittämän viestinnän yksityisyyden hallinnan teorian mukaan vuorovaikutussuhteen osapuolet tasapainottelevat avoimuuden ja salassa pitämisen välillä. Avoimuus ja salassa pitäminen, toisin sanoen kertominen tai kertomatta jättäminen liittyvät henkilön haluun tuoda esiin ja jakaa toiselle ajatuksiaan ja tunteitaan. Ajatukset ja tunteet koetaan yksityiseksi tiedoksi, joiden paljastaminen toisille sisältää riskejä. (Petronio 2002, 1.) Julkisen ja yksityisen rajapinta ei ole kuitenkaan lukittu, vaan rajojen läpäisevyys vaihtelee eri tilanteissa (Littlejohn & Foss 2011, 249). Kansainvälisissä kriiseissä työskenteleviä avustustyöntekijöitä tarkasteltaessa yksityisyyden hallinnan teoriasta nousee esiin erityisesti kysymys turvallisuudesta ja haavoittuvuudesta.

Yksityisyyden hallinnan teorian mukaan yksityisyyden tiukan rajan pitamisellä suojellaan itseä ja omaa autonomiaa kun taas yksityisyyden rajojen höllääminen tuottaa kiinteämpää läheisyyttä mutta myös haavoittuvuutta. Jakamisen ja itsen suojelemisen välinen jännite liittyy kaikkiin sosiaalisiin suhteisiin. (Littlejohn & Foss 2011, 249.) Petronio (2002, 3) tekee eron itsestä kertomisen (*self-disclosure*) ja yksityisen kertomisen (*private disclosure*) välille. Itsestä kertominen on itseä koskevan henkilökohtaisen tiedon kertomista muille, kun taas yksityinen kertominen on laajempi käsite, johon kuuluvat myös asiat, jotka koskettavat itseä laajempaa joukkoa. Yksityinen kertominen on siis vuorovaikutukseen kytkeytyvä prosessi. (Petronio 2002, 3.) Kysymys on vuorovaikutussuhteesta, jossa rajoista neuvotellaan jatkuvasti. Suhteessa punnitaan mitä hyötyä ja haittaa kertomisella on paitsi itselle myös toiselle osapuolelle (Littlejohn & Foss 2011, 250). Tässä työssä yksityisyyden hallinta johtaa tarkastelemaan avustustyöntekijän ja hyödynsaajan välistä vuorovaikutussuhdetta, siihen liittyvää etäisyyttä ja läheisyyttä ja toisaalta institutionaalisten odotusten näkymistä suhteessa.

4.3 Vuorovaikutuksen institutionaalisuus Suomen Punaisessa Ristissä

Tässä tutkielmassa keskeistä on institutionaalisen viestinnän mikrotaso, eli miten institutionaalisuus kuuluu ja näkyy yksittäisen avustustyöntekijän viestinnässä ja vuorovaikutuksessa ja miten se kietoutuu avustustyöntekijän ammatilliseen vuorovaikutusosaamiseen. Kyseessä on merkityksellinen osa avustustyöntekijän vuorovaikutusosaamista, koska esimerkiksi Cooren ja Matte (2012, 32) korostavat avustustyöntekijän toiminnan ja viestinnän lähtökohtana järjestön mandaattia. Avustustyöntekijän päivittäinen työ perustuu järjestön mandaatille, sen sisältämille periaatteille, arvoille ja standardeille ja näitä työntekijä myös ilmentää viestinnän keinoin. Suomen Punaisen Ristin mandaatin perustana on Tasavallan presidentin asetus Suomen Punaisesta Rististä (811/2005) ja se määrittelee järjestön tarkoitukseksi Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun kansainvälisen liikkeen peruseriaatteiden mukaisesti toimimisen (SPR 2017c, 1).

Suomen Punainen Risti (2016) on määritellyt viiden kohdan toimintaohjeet (liite 1). Jo toimintaohjeiden esipuhe alleviivaa niin toiminnan kuin viestinnän merkitystä instituutiota ylläpitävänä ja heijastavana:

Kaikki, mitä me Punaisessa Ristissä teemme – vapaaehtoisina, työntekijöinä tai luottamushenkilöinä – vaikuttaa siihen, millainen järjestö Punainen Risti on, ja millaisena se näyttäytyy muille.

Toimintaohjeiden ensimmäinen kohta kehottaa tunnustamaan Punaisen Ristin periaatteet. Toinen kohta puolestaan ohjaa toimimaan kunnioittavasti ja rakentavasti. Vuorovaikutuksen merkitys nostetaan kohdan kärkeen:

Oleellinen osa Punaisen Ristin työtä on kanssakäyminen erilaisten ihmisten kanssa. He ovat työtovereita, vapaaehtoisia, yhteistyökumppaneita ja avunsaajia.

Toisessa kohdassa neuvotaan myös esimerkiksi pitämään työntekijän ja avunsaajan välinen suhde ammatillisena, toimimaan ihmisten välisen ymmärryksen, yhteistyön ja luottamuksen lisääntymiseksi ja rakentamaan hyväksyvää, kannustavaa ja keskinäiseen tukeen perustuvaa vuorovaikutusta. Kolmannessa kohdassa neuvotaan miten järjestön maineesta ja loukkaamattomuudesta huolehditaan ja neljännessä kohdassa ohjeistetaan järjestön merkin käytöstä. Viides ja viimeinen kohta neuvoo puuttumaan väärinkäytöksiin ja korruptioon.

Punaisen Ristin avustustyöntekijöiden ja muiden työntekijöiden toimintaa ohjeistetaan myös Kansainvälisen Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten liiton (IFRC) tasolta. IFRC:n

(2018a) katastrofiavun toimintaohjeissa (*Code of Conduct*) luetellaan yhteensä kymmenen periaatetta, joiden mukaisesti humanitaarisen avun toimijoiden tulisi työskennellä. Ohjeiden tarkoituksena on sekä suojella käyttäytymisen standardeja, että pitää yllä itsenäisyyden, tehokkuuden ja vaikuttavuuden standardeja katastrofiavussa.

Punaisen Ristin liikkeen humanitaarinen avustustyö näyttäytyy pitkälti periaatteiden, sääntöjen ja mallien sanelemana toimintana. Ohjeistusten taustalla voi nähdä kaikuvaan pyrkimyksen tuoda ilmi ja ylläpitää Punaisen Ristin institutionaalista asemaa. Kentällä olevat työntekijät muodostavat kuitenkin toimintaohjeista omia tulkintojaan ja prioriteettejaan työsssänsä kokemien tarpeiden perusteella. Periaatteiden saattaminen käytäntöön tapahtuu kenttätyöntekijöiden ja muiden mukana olevien osapuolten toiminnan kautta (Fernando & Hilhurst 2006, 293). Toisin sanoen, tämä tapahtuu suurelta osin vuorovaikutuksessa. Bakewell (2000) sanoittaakin humanitaarisen avun olevan tulosta sosiaalisten toimijoiden sotkuisesta vuorovaikutuksesta (Fernando & Hilhurst 2006, 293). Tämän perusteella voidaan ajatella, että järjestön mandaatin ja periaatteiden sisäistäminen ja toiminnan mukauttaminen niiden viitekehykseen muodostavat yhden ison osan avustustyöntekijän ammatillista vuorovaikutusosaamista.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkielmassa kiinnostuksen kohteena on avustustyöntekijän ammatillinen rooli ja siihen liittyvä vuorovaikutusosaaminen suhteessa hyödynsaajiin humanitaarisessa kriisi- ja katastrofikontekstissa. Tutkimuksen kohteena on Suomen Punaisen Ristin kautta kansainvälisissä kriisi- ja katastrofikohteissa työskennelleet avustustyöntekijät.

Vuorovaikutusosaaminen on tärkeässä roolissa nykytyöelämässä ja erityisesti ihmissuhdeammateissa. Professioniin liittyvää ammatillista vuorovaikutusosaamista on tutkittu yleensä jonkin yhden tietyn ammatin näkökulmasta (Isotalus, Ala-Kortesmaa, Gerlander, Hyvärinen, Koponen & Välikoski 2013, 7). Avustustyöntekijät ovat kuitenkin epäyhtenäinen ryhmä eri alojen ammattilaisia, joita yhdistää se, että he harjoittavat omaa ammattiaan normaaliolosuhteiden lisäksi kansainvälisissä kriisi- ja katastrofiolosuhteissa avustusjärjestön palveluksessa. Komennusten ulkopuolella avustustyöntekijä saattaa toimia esimerkiksi sairaanhoitajana suomalaisessa sairaalassa tai vaikkapa atk-tukihenkilönä yksityisellä sektorilla. Avustustyöntekijä on siis paitsi oman alansa ammattilainen, myös humanitaarisen avun ammattilainen.

Humanitaarisen avustustyön konteksti poikkeaa monin tavoin normaalista rauhanajan työympäristöstä ja on haasteellinen niin fyysisesti, psyykkisesti kuin ammatillisesti. Avustustyötä tehdään järjestön työntekijänä ja edustajana ja suuri osa siitä tapahtuu kiinteässä vuorovaikutuksessa hyödynsaajien kanssa. Näin ollen vuorovaikutusosaaminen muodostuu keskeiseksi osaksi ammatillista osaamista. Tutkimusongelmaksi muodostui:

Millainen näkemys avustustyöntekijöillä on ammatillisesta vuorovaikutusosaamisestaan ja roolissaan viestimisestä katastrofikontekstissa?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen kautta tarkastellaan avustustyöntekijän ammatillista roolia suhteessa hyödynsaajaan. Sekä kriisikonteksti että oman alan ammattilaisuus asettavat monenlaisia vaatimuksia ammatillisessa roolissa toimimiselle. Myös lähettävä järjestö ja sen institutionaalinen asema asettavat omat odotuksensa, vaatimuksensa ja sääntönsä sille, millainen avustustyöntekijän tulisi roolissaan olla. Odotukset ja säännöt liittyvät kiinteästi käyttäytymiseen, viestintään ja

vuorovaikutukseen. Tässä tutkielmassa halutaan tutkia näiden odotusten ja vaatimusten näkymistä avustustyöntekijän ammatillisessa roolissa ja siinä viestimisessä. Tutkielmassa ollaan myös kiinnostuneita siitä, miten avustustyöntekijät hallitsevat tunteitaan ja vaikutelmia ammatillisessa roolissa toimiessaan. Ensimmäisen tutkimuskysymys on:

TK1 Miten avustustyöntekijät katsovat viestivänsä ammatillisessa roolissaan?

Toisen tutkimuskysymyksen avulla tarkastellaan avustustyöntekijän ja hyödynsaajan välistä vuorovaikutussuhdetta. Sen kautta tarkastellaan suhteen epäsymmetrisyyttä ja valta-asetelmaa sekä niiden näkymistä vuorovaikutuksessa. Avustustyöntekijä on katastrofikontekstissa järjestönsä edustajana vain väliaikaisesti eikä elä samassa hädässä kuin hyödynsaaja. Avustustyöntekijälle katastrofikonteksti on työn tekemisen paikka, jossa hänellä on ruokaa, vettä, asumus ja hyvä terveydentila, kun taas hyödynsaaja on menettänyt tyypillisesti niistä useamman, mahdollisesti myös perheenjäseniä ja muita läheisiä. Hyödynsaaja saattaa olla myös uhattuna tai alisteisessa asemassa yhteisössä. Avustustyöntekijän työnä on tarjota apua ja hänellä on sekä ammatillinen että moraalinen velvoite hyödynsaajaa kohtaan. Avuntarvitsija on puolestaan usein riippuvainen saamastaan avusta. Toinen tutkimuskysymys on:

TK2 Millainen on avustustyöntekijän ja hyödynsaajan välinen ammatillinen vuorovaikutussuhde?

Kolmannella tutkimuskysymyksellä pyritään hahmottamaan avustustyöntekijän tarvitsemaa vuorovaikutusosaamista työssään. Sen avulla tarkastellaan ammatillisen vuorovaikutusosaamisen osa-alueita sekä sitä, millaisia vaateita katastrofikonteksti ja järjestön edustaminen osaamiselle asettavat. Katastrofikonteksti on myös kulttuurien kohtaamisen paikka, joten kysymyksen avulla halutaan lisäksi selvittää kulttuurienvälisen vuorovaikutusosaamisen roolia. Kolmas tutkimuskysymys on:

TK3 Millaisista tekijöistä avustustyöntekijän ammatillinen vuorovaikutusosaaminen muodostuu?

5.2 Tieteenfilosofiset lähtökohdat

Tämä tutkielma on luonteeltaan ymmärtämään pyrkivä. Ymmärtävän ihmistieteen lähtökohta on siinä, että inhimillistä toimijaa tutkitaan tämän omasta näkökulmasta. Se poikkeaa havaintoihin keskittyvästä luonnontieteellisestä tutkimuksesta juuri pyrkimyksessään ymmärtää ja tulkita tutkimuksen kohdetta. Ymmärtämiseen ja tulkintaan liittyy myös holistisuus, eli osien merkityksen sidoksisuus kokonaisuuteen, johon ne kuuluvat ja päinvastoin. (Raatikainen 2004, 86–87.)

Tieteenfilosofisesti tämä tutkielma nojautuu fenomenologis-hermeneuttiseen tutkimusperinteeseen. Fenomenologia tutkii sitä, miten asiat ilmenevät. Siinä ollaan kiinnostuneita elämismailmasta ja todellisuus ymmärretään elämismailmaan perustuvana konstruktiona. (Raatikainen 2004, 100–101.) Viestinnän tutkimuksessa fenomenologinen traditio sopii parhaiten kokemuksen tutkimiseen, eli siihen, miten ihminen kokee, ymmärtää ja antaa merkityksiä minuudelle ja elämän tapahtumille. Tradition mukaan viestintä on dialogista ja kontekstiin sidoksissa. (Toikkanen & Virtanen 2018, 16.) Hermeneutiikka on puolestaan tulkittamisen taitoa. Sen mukaan ihmisen kokemukset eivät ole suoraviivaisesti tajuttavissa vaan kokemuksen ymmärtäminen vaatii tulkintaa. (Tökkäri 2018, 68.)

Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimusperinteessä keskeinen tarkastelun kohde on kokemuksen käsite (Tökkäri 2018, 64). Tutkimusperinne valikoitui tutkielmaa määrittäväksi lähtökohdaksi, koska tarkastelun kohteena on ihminen ja hänen kokemuksensa omasta ammatillisesta minuudesta sekä itsestä vuorovaikutuksen osapuolena. Kokemus on kuitenkin käsitteenä moniulotteinen ja haastava. Se on yhtäaikaaisesti ainutkertaista ja subjektiivista sekä yhdistävää ja tunnistettavaa ja se mahdollistaa yksilöllisen kokemuksen ilmaisen ja samalla nostaa mielipiteen tiedon kaltaiseen rooliin (Toikkanen & Virtanen 2018, 9). Tutkittaessa kokemusta tutkijan omat kokemukset ja ennakko-oletukset vaikuttavat tutkimukseen. Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimusperinteessä niitä ei pidä välttää vaan tiedostaa ja hyödyntää tutkimuksessa. (Tökkäri 2018, 65.) Toikkanen ja Virtanen (2018, 16) myös huomauttavat, että kokemuksen tutkimus on myös kokemus tutkimuksesta, eli viestinnän ja kokemuksen tutkimus ovat itseään tuottavia.

5.3 Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu

Koska tutkimuksen kohteena on ihminen ja hänen kokemusmaailmansa, käytetään tässä tutkielmassa laadullista tutkimusmenetelmää. Eskolan ja Suorannan (1998, 11) mukaan laadulliset menetelmät ovat työkaluja empiiristen ilmiöiden tutkimukselle, jossa keskeiseksi nousee ilmiöiden kattava käsitteellistäminen. Tuomen ja Sarajärven (2018, 21) mukaan laadullinen tutkimus on tutkimustyyppiltään empiiristä, jolloin sillä on empiirinen analyysin tapa tarkastella ja argumentoida aineistoa. Tässä tutkielmassa on nähtävissä kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaisia piirteitä, kuten ilmiöiden ja tutkielman prosessiluonne, tutkittavien näkökulman keskeisyys ja otannan pienuus sekä hypoteesittomuus, jossa tutkijalla ei ole vankkumattomia ennako-olettamuksia tutkimuskohteesta.

Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä myös aineistolähtöisyys, jossa teoriaa rakennetaan empiirisestä aineistosta lähtien (Eskola & Suoranta 1998, 11–15). Tässä tutkielmassa tällainen alhaalta ylöspäin kulkeva tutkimusmenetelmä on mahdollistanut tutkimuksen etenemisen prosessiluonteisesti. Tutkimuskysymykset ja -aineisto muodostuivat tietyn, ennalta määritetyn teoreettisen viitekehyksen sanelemana, mutta itse aineistosta nousseet seikat muokkasivat viitekehystä ja siihen kytkeytyvää käsitteellistämistä. Niiden välille syntyi ikään kuin vuoropuhelu, jossa aineisto ohjasi teoreettisia valintoja, joka puolestaan ohjasi päättelyä ja tulkintaa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla onkin erityisen paljon vapautta toteuttaa tutkimusta joustavasti (Eskola & Suoranta 1998, 16).

Tutkimuksen jaottelua kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen on tosin paljon kritisoitu. Esimerkiksi Alasuutari (2011, 26) huomauttaa, että ihmistieteissä tutkimuksen menetelmällistä kenttää ei tulisi jaotella niihin lainkaan, vaan kysymys on pikemminkin ideaalimalleista, joissa keskeistä on joko luonnontieteellinen koeasetelma tai arvoituksen ratkaiseminen. Jälkimmäistä näistä em. tutkija (2011, 26) kuvaa loogisena päättelynä, jossa yksittäiset vihjeet ja johtolangat voivat kuvata monia erilaisia asioita, mutta vihjeiden ja johtolankojen lisääntyessä mahdollisten vastausten joukko supistuu. Tähän tutkielmaan kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, tai arvoituksen ratkaiseminen, valikoitui erityisesti siksi, että päämääränä on kuvata ilmiötä, joka liittyy kiinteästi ihmisen kokemusmaailmaan ja tulkintaan. Se ohjasi kysymyksenasettelun mittaamisen sijaan kuvaamisen suuntaan.

Tutkielman tiedonkeruumenetelmänä käytettiin haastattelua. Tutkielmaa varten haastateltiin kymmentä Suomen Punaisen Ristin kansainvälisen avustustyön delegaattia. He edustivat yhteensä kahdeksaa eri pääammattiryhmää. Kaksi tutkittavista oli kuitenkin toiminut delegaattina useamman

ammattinimikkeen alla, jolloin kymmenen haastateltavaa edusti yhteensä kymmentä eri ammattiryhmää. Ne olivat viestinnän asiantuntija, tiedottaja, kuvaaja, projektinjohtaja, taloushallinnon asiantuntija, it-tekniikko, sairaanhoitaja, kättilö, psykososiaalisen tuen delegaatti ja nuorisodelegaatti. Lisäksi moni haastateltavista oli toiminut myös kouluttajana komennuksillaan. Haastatteluista neljä tehtiin kasvokkaaisena haastatteluna, toiset neljä kuvayhteydellä Skype-palvelun kautta, yksi puhelimitse ja yksi sähköpostitse. Haastattelutavan valintaan vaikutti se, oliko haastateltava haastatteluhetkellä komennuksella vai kotimaassa sekä millaiset tekniset yhteysvälineet oli käytettävissä. Yhden haastateltavan kohdalla sähköpostihaastattelu muodostui ainoaksi viestintävaihtoehdoksi juuri pitkän välimatkan ja huonojen verkkoyhteyksien vuoksi. Sähköpostihaastattelua lukuun ottamatta haastattelut kestivät vajaasta tunnista puoleentoista tuntiin.

Haastattelun vahvuus laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä on sen joustavuus. Haastattelutilanteessa tutkija ja tutkittava ovat suorassa vuorovaikutuksessa, mikä mahdollistaa tiedonhankinnan suuntauksen tilanteessa sekä vastausten taustalla olevien motiivien esiin saamisen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34). Haastattelu valittiin aineistonkeruun menetelmäksi tässä työssä ensisijaisesti siksi, että tutkielman aihe on monitahoinen, eikä tutkielman tekijän ollut mahdollista tietää etukäteen mihin suuntaan vastaukset kulkisivat. Haastattelussa on mahdollista esittää lisäkysymyksiä ja tarkentavia kysymyksiä.

Haastattelun lajityyppinä tässä työssä käytettiin teemahaastattelua (Liite 2). Siinä haastattelun aihepiirit ja teemat on etukäteen päätetty, mutta haastattelut eivät noudata tarkasti yhtenäistä kaavaa eikä samoja kysymyksiä välttämättä kysyä kaikilta (Eskola & Suoranta 1998, 63–64). Teemahaastattelussa keskustelu etenee yksityiskohtaisten kysymysten sijaan teemoittain, mikä tuo tutkittavien ääntä ja tulkintaa esiin (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48). Tässä tutkielmassa kaikille haastateltaville esitettiin kysymyksiä kaikista teemoista, mutta niiden painotukset vaihtelivat, eikä kaikilta kysytty samoja kysymyksiä. Teemojen painottuminen vaihteli sen mukaan, millaisissa tehtävissä ja rooleissa haastateltava oli delegaattina työskennellyt ja kuinka paljon keskustelua ja jatkokysymyksiä teeman piirissä syntyi. Koska kyseessä on kokemuksen tutkimus, haluttiin tutkittaville antaa mahdollisuus kuvata ja ilmaista ajatuksiaan mahdollisimman vapaasti ilman, että ne olisivat ennalta johonkin tiettyyn formaattiin, kuten kyselylomakkeeseen määritettyyn tilaan sidottuja. Myös tutkimuksen aihe ja tutkielman tekijän edustama tieteenala vaikuttivat vuorovaikutteisen menetelmän valintaan. Keskeistä oli juuri se, että teemahaastattelussa Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 48) mukaan merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa.

Teemahaastattelun teemat johdettiin työn teoreettisesta viitekehyksestä. Teemojen määrittelyyn vaikuttivat myös tutkielman tekijän etukäteen tekemä taustaselvitystyö Punaisen Ristin Liikkeestä sekä Suomen Punaisen Ristin kansainvälisen viestinnän tuottajan asiantuntijahaastattelu (Liite 3).

Yhteydenotto haastateltaviin tapahtui monelta osin ketjureaktion tavoin. Suomen Punaisen Ristin asiakaspalvelusta ohjattiin ottamaan yhteys ensimmäiseen haastateltavaan, joka puolestaan välitti haastattelupyynnön eteenpäin useammalle yhteisesti sopimamme ammattiryhmän edustajalle, joista viisi päätyi haastateltavaksi. Eräs toinen haastateltava niin ikään välitti haastattelupyynnön eteenpäin useammalle kontaktilleen, joista kaksi suostui haastateltavaksi. Yksi haastatelluista löytyi tutkielman tekijän omasta tuttavapiiristä ja yksi suoralla yhteydenotolla Punaisen Ristin nettisivuilta löytyneiden yhteystietojen avulla. Suurin osa delegaattien yhteystiedoista ei ole saatavilla Punaisen Ristin nettisivujen kautta eikä järjestön henkilökisteristä luovuteta tietoja ulkopuolisille. Näin ollen keskitetty ja ketjutettu haastateltavien etsiminen muodostui tehokkaimmaksi tavaksi löytää haastateltavia.

Tutkielmassa käytettyä haastateltavien lähestymistapaa kutsutaan otannan näkökulmasta lumipallo-otannaksi. Idea on siinä, että tutkija etsii muutaman avainhenkilön, joita haastateltuaan pyytää heitä ehdottamaan muita henkilöitä, jotka saattaisivat täydentää jo saatua tietoa. Seuraavat haastateltavat antavat taas seuraavien nimet ja niin edelleen. Lumipalloilu voi jatkua niin kauan, kunnes haastateltavia ei enää saada, jolloin haastatteliija voi luottaa siihen, että on saanut haastateltaviksi tutkimusongelman kannalta keskeiset henkilöt. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 60.) Tässä tutkielmassa päätös otannan riittävydestä syntyi siitä, että keskeisimpien kiinteässä vuorovaikutuksessa kriisialueiden hyödynsaajien kanssa työtä tekevien ammattiryhmien edustajia oli saatu haastateltavaksi.

5.4 Aineiston analyysi

Kaikki haastattelut lukuun ottamatta sähköpostihaastattelua äänitettiin. Äänitteet litteroitiin tekstimuotoon. Litterointi pyrittiin tekemään tarkasti, mutta koska päähuomio ei ollut haastateltavien kielenkäytössä tai tavassa puhua, jätettiin litteroinnista pois täytesanoja ja ääniteitä, joilla ei ollut sisällön kannalta merkitystä. Murteelliset ja puhekieliset ilmaisut kuitenkin säilytettiin sellaisinaan.

Aineiston analyysissä sovellettiin laadullista sisällönanalyysia. Sisällönanalyysissä on kysymys pyrkimyksestä kuvata sisältöä sanallisesti: tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja siitä luodaan sanallinen, selkeä kuvaus (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88, 91). Laadullisessa sisällönanalyysissä ensimmäinen tehtävä on aineiston järjestäminen sen jälkeen, kun se on valmisteltu teknisesti käsiteltäväksi (Eskola & Suoranta 1998, 109). Aineiston järjestämistä edelsi aineiston lukeminen muutaman kerran läpi samalla muistiinpanoja ja miellekarttaa tehden. Aineistoa voi Eskolan ja Suorannan (1998, 111) mukaan lähestyä puhtaan aineistolähtöisesti tai hyödyntämällä jotakin teoriaa tai teoreettisesti perusteltua näkökulmaa. Tässä tutkielmassa aineistosta pyrittiin lukiessa hahmottamaan sieltä nousevia teemoja sekä sovittamaan niitä yhteen teoreettisen viitekehyksen kanssa. Näin ollen siinä sovellettiin aineistolähtöisyyden ja teoreettisesti perustellun näkökulman yhdistelmää. Tällaista analyysimenetelmää voi kutsua myös teoriaohjaavaksi analyysiksi. Analyysistä on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, jonka tarkoitus on avata uusia ajatusuria (Tuomi & Sarajärvi 2018, 81).

Lukukertojen jälkeen aineisto teemoitettiin eli jaoteltiin niistä nousseiden teemojen alle. Teemoittelussa laadullista aineistoa pilkotaan ja ryhmitellään aihepiirien mukaan. Teemoittelua hyödyntävän analysoinnin ideana on etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 79.) Tässä työssä teemat osoittautuivat osittain toisiaan läpileikkaaviksi, mikä johti siihen, että osa aineistosta sopi useamman teeman alle, joten jaottelua piti muutaman kerran tarkentaa. Tämän jälkeen aineistoa käytiin läpi teemoittan, etsien siitä toistuvia ja samankaltaisia lausumia sekä selvästi muista poikkeavia lausumia. Tuomen ja Sarajärven (2018, 85) mukaan analyysi rakentuu kehämäisessä dialogisessa liikkeessä aineiston ja tutkijan tulkinnan välillä. Merkityskokonaisuudet muodostuvat yhteenkuuluvuuden ja samankaltaisuuden perusteella. Teemoiteltuja aineistoa pyrittiin liittämään teoreettisiin käsitteisiin ja toisaalta aineistosta pyrittiin löytämään niitä laajentavia lausumia.

5.5 Tutkimuseettiset lähtökohdat

Tässä tutkielmassa on pyritty noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita ja hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimusetiikassa peruskysymykseksi voi asettaa sen, mitä hyötyä tai haittaa tutkittaville tutkimuksesta on. Lisäksi on punnittava sitä, aiheutuuko tutkittavalle psyykkistä kuormitusta tai voiko tutkimus asettaa hänet epäsuotuisaan asemaan yhteisössään. Aineiston käsittelyssä on kiinnitettävä huomiota siihen, että tutkittavien yksityisyys turvataan eikä heitä voida tunnistaa.

Tietojen käsittelyssä keskeistä on luottamuksellisuus ja anonymiteetti, erityisesti arkaluonteisia aiheita käsiteltäessä. (Eskola & Suoranta 1998, 41–42.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on määritellyt, että tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa vain silloin, kun se on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla (Varantola, Launis, Helin, Spoof & Jäppinen 2013, 6). Tutkimuksen eettisyyden kannalta keskeistä on myös esimerkiksi tutkijan rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus työssään sekä eettisesti kestävät tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös muiden tutkijoiden työn asianmukainen esiin tuominen sekä tutkimuksen suunnittelun, toteutuksen ja raportoinnin tarkkuus ja tieteellisyys. (Varantola ym. 2013, 6.) Tutkimuseettisyyden piiriin kuuluu myös tarkkuus lähteiden ja viitteiden käytössä ja merkitsemisessä sekä tulosten puutteeton kirjaaminen (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110).

Tässä tutkielmassa tutkimuseettiset kysymykset ovat kulkeneet mukana työn suunnittelusta raportointiin. Työn suunnitteluvaiheessa eettiset pohdinnat liittyivät esimerkiksi siihen, millä tavalla tutkittavia lähestytään ja mitä heille kerrotaan yhteydenottovaiheessa tutkielman tekemisestä. Haastattelutilanteisiin liittyi puolestaan eettistä pohdintaa tutkielman tekijän institutionaaliseen asemaan liittyen, eli esimerkiksi miten paljon tutkittavien puhetta ohjaa haastattelijan ja haastateltavan välinen suhde. Myös se, miten paljon haastattelija haastattelutilanteessa johdattelee keskustelua tiettyyn suuntaan tai miten paljon tutkielman tekijän ennakko-oletukset vaikuttavat keskusteluun, aiheuttivat eettistä pohdintaa.

Haastattelutilanteessa tutkittaville kerrottiin aineiston luottamuksellisesta käsittelystä ja yksityisyyden suojasta. Vaikka tässä tutkielmassa ei välttämättä käsitelty kovinkaan arkaluonteisia aiheita, oli anonymiteetin suojan säilyttäminen tärkeää. Se myös tuotiin haastateltaville selkeästi ilmi haastattelutilanteessa.

Anonymiteetin takaamiseksi tutkielman aineistosta poistettiin käsittelyvaiheessa yksilöivät tiedot, kuten nimet, sukupuoli ja komennuskohteet. Äänitallenteet myös poistettiin niin äänityslaitteesta kuin tutkielman tekijän tietokoneelta tutkielman valmistuttua.

6 TULOKSET

6.1 Avustustyöntekijän ammatillinen rooli ja siinä viestiminen

6.1.1 Rooli

Haastateltavat edustavat yhteensä kymmentä eri ammattiryhmää. Heistä yksi oli parhaillaan komennuksella, kaksi juuri palannut kotiin komennukselta, viisi, joiden viimeisestä komennuksesta oli aikaa alle vuosi ja kaksi, joiden viimeisestä komennuksesta oli kulunut aikaa yli vuosi. Haastateltavista seitsemän oli naisia ja kolme miehiä. Haastateltavien joukossa oli sekä ensikertalaisia että useasti delegaattina työskennelleitä henkilöitä. Työtä oli tehty erityisen paljon Aasian ja Afrikan mantereilla, mutta myös Etelä-Amerikassa ja Euroopassa.

Avustustyöntekijän roolia pohdittiin avustustyöntekijäksi ryhtymisen taustasyiden, roolin muodostumisen ja roolissa tarvittavien ominaisuuksien näkökulmista. Taustasyitä pohdittiin arvojen ja henkilökohtaisten ammatillisten tavoitteiden kautta. Roolin muodostumista arvioitiin identiteetin, arvojen ja eettisyyden näkökulmista. Roolissa tarvittavia ominaisuuksia pohdittiin puolestaan henkilökohtaisten ominaisuuksien, olosuhteiden kestämisen ja roolin ristiriitaisuuden kulmista.

Tulokset osoittivat taustasyiden avustustyöntekijäksi ryhtymiselle olevan haastateltaville melko yhteneväiset. Syyt liittyivät lähes jokaisella oman ammattitaidon lisäämiseen ja itsensä testaamiseen. Useampi haastateltava kertoi tehneensä oman ammattinsa töitä useita vuosia ja kaivanneensa uusia ammatillisia haasteita. Syyt avustustyöntekijäksi ryhtymiselle liittyivät enemmän henkilökohtaisiin ja ammatillisiin toiveisiin ja tarpeisiin kuin esimerkiksi ideologisiin syihin.

H5: Osa siitä on itsekästä, että haluaa testata niitä omia rajoja ja omaa ammatillista selviytymistä ja henkilökohtaista selviytymistä ja haastamista.

H6: Kiinnostus siihen, että sä altistaa itses sellaseen ympäristöön, missä sun on pakko keksiä se ratkasu, että siellä ei oo mitään selkeätä semmosta ratkasua, että tää on oikea, vaan, että sun pitää itse keksiä se ratkasu siihen ongelmatilanteeseen ja toimia parhaan mukaan siinä, niin se on sellanen, mikä viehättää mua.

Halu tehdä töitä toisissa kulttuureissa ja kokea uusien kulttuurien tuomaa viehätystä mainittiin myös useissa haastatteluissa. Myös seikkailunhalu ja uteliaisuus olivat monien haastateltavien mukaan tärkeässä roolissa avustustyöntekijäksi ryhtymisessä.

H3: Siinä oli siis sellaista viehätystä, joka palveli sitä uteliaisuutta. Ilman uteliaisuutta ei voi tehdä tämmösiä hommia niin, että siihen sisältyis niitä asioita, joista sä oot kiinnostunu. Jos ei oo utelias, niin sit voi unohtaa, niinku, sit voi tehdä ihan itekseen ja yksin olematta siinä ympäristössä, missä sitä työtä tekee

H4: Sit mä oon aika sellanen seikkailunhaluinen ihminen myöskin, että mä ehkä tykkään asettaa itseni sellasiin ääriolosuhteisiin ja hakea niitä omia rajojani, et se on kyllä ollut tosi alusta alkaen niin kun se juttu, et mä haluan lähteä tekemään nimenomaan tän tyypistä humanitaarisen avustustyön tehtäviä.

Tuloksista käy ilmi, että vaikka avustustyöntekijät ovat ammatilliselta taustaltaan moninainen ryhmä, jakavat he kokemuksen avustustyöntekijän roolin muodostumisesta oman ammatti-identiteetin päälle tai lomaan. Avustustyöntekijän rooli koettiin edustustehtävänä, jossa toimiessa ei ole varsinaisesti oma itsensä vaan ison instituution tai liikkeen osanen. Haastateltavat kuvasivat rooliaan esimerkiksi sanoilla välikappale ja representaatio. Avustustyöntekijän työnkuva koettiin haastateltavien keskuudessa yleisesti haasteellisempänä ja laajempänä kuin oman ammatin perinteinen työnkuva. Avustustyöntekijöillä oli hyvin yhtenäinen kokemus siitä, että katastrofikontekstissa kukaan ei voi lokeroitua vain oman ammattinsa edustajaksi. Tekijyys ja toimeen tarttuminen yli oman ammattiroolin rajan koettiin tärkeänä. Moni haastateltava toi esiin sen, että kentällä kaikkien on tehtävä kaikkea, oli kysymys sitten vesihuollosta, telttojen pystyttämisestä tai logistiikan hoitamisesta.

H4: Meillä Suomessa ollaan hyvin siiloutuneita ammatillisesti, kun tietysti meidän yhteiskuntarakenne edellyttää ja menee sen mukaisesti, mutta tavallaan se, että siellä kaikki tekee kaikkee.

H9: Totuushan on se, että jos mä lähden kättilöksi keikalle, niin mä teen paljon kaikkee muutakin siinä. Sen takia mua alko hymyilyttää. Viime syksynä, kun mä olin, niin mun mielestä se mun parempi titteli olis ollu teltan pystyttäjä tai ojan kaivaja tai joku muu.

H5: Joo aika monen ammatin erityisasiantuntija saa olla.

Kaikki haastateltavat toivat esiin järjestön arvojen ja avustustyöntekijän työn rikkumattoman suhteen. Vaikka syyt avustustyöntekijäksi ryhtymiselle koettiin enemmän oman itsensä ja ammattitaitonsa kehittämiseen liittyviksi, koettiin itse työ ennen kaikkea arvopohjaisena. Järjestön arvoista erityisesti uskonnollinen ja poliittinen sitoutumattomuus sekä ihmisyyys nostettiin avustustyöntekijän avainarvoiksi ja toiminnan perustaksi. Moni haastateltava mainitsi juuri ”ristiläisyyden” tärkeyden. Järjestön arvot koettiin hyvin yhteneväisinä omien henkilökohtaisten ja ammatillisten arvojen kanssa. Ainoastaan yksi haastateltavista kertoi tehneensä vastaavia töitä myös jollekin toiselle samalla toimialalla operoivalle järjestölle. Useimmat haastateltavat olivat toimineet avustustyöntekijöinä tai vapaaehtoisina monien vuosien ajan, yhdelle haastateltavista Punainen Risti oli ollut osa elämää jo lapsuudessa, kun oma perheenjäsen oli toiminut avustustyöntekijänä ja hän oli kulkenut jo lapsuudessa komennuksilla mukana.

Tuloksista selviää, että avustustyöntekijän rooli ja järjestön edustaminen yhdistettiin voimakkaasti myös eettisyyden käsitteeseen. Eettisyys nähtiin yhtenä avustustyöntekijän identiteetin tärkeimpänä tekijänä ja työn ohjaajana. Erilaiset eettiset pohdinnat ja valinnat koettiin osaksi työn arkea. Eettisyyden nähtiin olevan esimerkiksi halua kohdella kaikkia osapuolia samanarvoisina, uskontoon, kulttuuriseen taustaan tai poliittiseen mielipiteeseen katsomatta. Eettistä pohdintaa aiheutti esimerkiksi kysymys siitä, miten hyödynsaajien tarinoita kerrotaan eteenpäin, vahingoittaisiko tieto eteenpäin vietyinä mahdollisesti jotakin osapuolta vai onko kyseessä tieto, jonka on avustustyöntekijänä velvollinen jakamaan. Eettistä pohdintaa liittyi myös avustustyöntekijän valta-asemaan suhteessa hyödynsaajiin. Erityisen haastavina koettiin tilanteet, joissa oma ammattietiikka joutui koetukselle itsestä riippumattomista syistä. Esimerkiksi hoitoalan ammattilaisille päätös jättää joku potilas hoitamatta poikkeusolosuhteista johtuen koettiin eettisesti vaikeana ja samoin tämän päätöksen perustelu omaisille.

Henkilökohtaisista ominaisuuksista monen haastateltavan puheessa tuli esiin tietynlaisen kovuuden ja vahvuuden liittäminen avustustyöntekijän rooliin. Kovuus ja vahvuus liitettiin rankkojen olosuhteiden ja väsymyksen sietämiseen sekä turhautumisen ja oman rajallisuuden käsittelemiseen. Omat henkilökohtaiset rankat elämäkokemukset, hyvä henkinen tasapaino ja fyysinen kunto mainittiin myös työssä hyödyllisiksi. Avustustyöntekijän roolin omaksuminen ja siinä toimiminen auttoivat pitämään yllä kovuutta ja vahvuutta, jotka puolestaan mahdollistivat tehtävän suorittamiseen keskittymistä.

H9: Et sit vaan tekee niin ku sitä vaan tekee konemaisesti töitä ja okei tää on kuollu, mitä tehdään, mikä on systeemi ja sitä on vaan mentävä ja tehtävä asia kerrallaan, askel kerrallaan.

Kovuus ja vahvuus tulivat esiin myös avustustyöntekijöiden suhteessa pelkoon. Pelkoa ei myönnetty tunnettavan lainkaan tai sen kerrottiin tulevan esiin vasta myöhemmin. Avustustyöntekijän työ nähtiin tässä kohdin hyvin tehtäväorientoituneena, jolloin avustustyöntekijän tuli keskittyä tehtävän suorittamiseen, eikä pelolla koettu olevan sijaa siinä. Avustustyöntekijät myönsivät monenlaisten vaarallisten tilanteiden olevan mahdollisia, esimerkiksi kidnappaus, aseellinen hyökkäys ja erilaiset luonnonilmiöt tulivat esiin mahdollisina vaaratekijöinä mutta itse komennuksella niitä ei koettu pelättävän.

H7: Ei pelota koskaan.

H5: No se varmaan riippuu aika paljon siitä kulttuurista, missä on, mutta toi on jännä toi pelkokysymys sinänsä koska yleensä siinä tilanteessa ei koskaan pelkää eikä pelota. Se tulee sitten kotona ehkä kuukauden päästä. Et

mä en oo koskaan joutunu miettiä sitä semmosessa tilanteessa että mä oon ihan kauhusta kankee et mitä mä teen. Ennemmin toisinpäin, että on sitten huomannut paikallisista että hetkinen noi kaikki on ihan varautuneita, että nyt on varmaan semmonen tilanne, että olis syytä pelätä.

H8: Ne kohteet missä mä oon ollu mun mielestä on niin tai siis sen verran turvallisia, että mä en oo koskaan ajatellu, että nyt mua pelottaa. -- Tavallaan kun siellä on niin sellasessa moodissa et mul on joku tehtävä suoritettavana niin ei sitä silloin. Mä ymmärrän hyvin et jälkeinpäin vasta tajuu sen realiteetin et ei hitto että olipahan jännä tilanne.

H1: Ei mua kauheesti pelottanu. (x) on semmonen maa, että siellä kannattaa ihan syystäkin pelätä ihmisten, että mitä suustaan päästää, et ehkä siihen vuorovaikutukseen vaikuttaa se, et se toinen osapuoli haluais ehkä puhua aiheesta, josta mä en voi puhua.

Joidenkin haastateltavien mukaan pelko näyttäytyi piilostressinä, jota kriisikontekstissa ei huomannut. Kun kontekstista sitten taas poistui, saattoi pelkotila aktivoitua. Eräs haastateltava kertoi esimerkiksi sukeltaneensa kotimaassa reaktionomaisesti kaupan lattialle, kun lähellä lattialle kaatuneesta hyllystä kuului kova pamaus. Vaikka itse kriisikontekstissa aseiden äänet eivät saaneet hyppäämään säikähdyksestä laukaisi kova pamaus eri kontekstissa välittömän reaktion.

Avustustyöntekijän rooliin koettiin muutoinkin liittyvän monenlaisia ristiriitaisuuksia. Esimerkiksi avustustyöntekijän identiteetti koettiin osittain ristiriitaisena niin oman ammatillisen identiteetin kuin oman henkilökohtaisen identiteetin kanssa. Yhtäältä avustustyöntekijän rooli koettiin suojakilpenä omalle persoonalle mutta toisaalta oma persoona oli juuri se, jota työssä myös tarvittiin. Se liitettiin esimerkiksi vuorovaikutukseen tilanteissa, joissa yhteistä kieltä ei ole tai joissa suhteen muodostaminen ja ylläpitäminen olivat tärkeitä.

H5: Ennen on ollut hyvin voimakas semmonen ammatillinen suojamuuri siinä mun persoonan ympärillä että on tehnyt jotenkin hyvin asiallisesti sitä työtä että on ollut semmonen ammatti-identiteetti joka on ollut hyvin erilainen, kun mun persoona ja henkilökohtainen identiteetti ja sitten taas komennuksilla joutuu laittaa niin paljon sitä persoona peliin, kommunikointiin ja muuhun kun ei voi käyttää sitä samaa kieltä ja muuta et sun on pakko vähän yliampua niinku oma ittes että sä tuut niinku hyväksytyks yhteisössä ja työyhteisössä ja potilaiden kesken.

Kun avustustyöntekijän ammatti-identiteetti näytti rakentuvan henkilön oman (ammatillisen) identiteetin päälle ja lomaan niin toisaalta avustustyöntekijän identiteetti myös muovasi omaa ammatti-identiteettiä. Se näkyi esimerkiksi normaalikontekstissa oman ammatillisen suojamuurin laskemisena alas ja enemmän oman persoonan esiin tuomisena.

6.1.2 Roolissa viestiminen

Avustustyöntekijän roolissa viestimistä haastateltavat kuvasivat pitkälti järjestön arvojen, sääntöjen ja toimintaperiaatteiden mukaisena käyttäytymisenä. Järjestöön kuulumiseen ja avustustyöntekijän roolissa toimimiseen liitettiin odotuksia, jotka määrittivät puitteet viestinnälle. Arvot, säännöt, toimintaohjeet ja odotukset koettiin hyvin yksimielisesti avustustyöntekijän viestintää voimakkaimmin määrittävinä tekijöinä.

Arvot ja toimintaperiaatteet kuuluivat haastateltavien puheessa sääntöinä, joita avustustyöntekijän tulisi noudattaa. Erityisesti haastateltavien vastauksista kuului se, miten avustustyöntekijän ei tulisi käyttäytyä tai mistä ei saisi puhua. Poliittikka ja uskonto nimettiin useimmiten aiheiksi, joista tulisi pidättäytyä puhumasta. Haastateltavat kertoivat joutuvansa kuitenkin välillä tilanteisiin, joissa heitä haastetaan keskustelemaan nk. kielletyistä aiheista. Näihin haasteisiin haastateltavat kertoivat useimmiten reagoivansa korostamalla järjestöön kuulumistaan sekä järjestönsä sitoutumatonta kantaa.

Järjestöön kuulumisen tuli esiin haastateltavien puheessa esimerkiksi runsaasti käytettyinä meilmauksina. Järjestön käyttäytymiseen ja viestintään liittyviä ohjeita ja sääntöjä ei myöskään kritisoitu vaan ne nähtiin itsestään selvinä toimintatapoina.

H6: Se (järjestö) vaatii, että se (viestintä) on selkeää ja yhteneväistä että jos joku asia on jossain esitetty jollakin tavalla niin sitä ei lähdetä kyseenalaistamaan ja vähättelemään vaan, että jos asia on näin niin sen kannan takana myös seistään. Että jos korkeammalta taholta on tullut joku tietynlainen toimintatapa, niin sitä noudatetaan, vaikka se tuntuisi itsestä vähän hassulta, että näin tehdään. Pysytään linjassa sen suhteen mitä on sovittu.

Arvojen ja toimintaperiaatteiden lisäksi erityisesti odotukset, jotka liitetään Punaisen Ristin edustajana toimimiseen, nousivat esiin avustustyöntekijöiden puheessa käyttäytymistä ja viestintää ohjaavina seikkoina. Odotuksia koettiin asettavan sekä itse järjestö arvoineen ja toimintaperiaatteineen että kollegat ja muut järjestön edustajat sekä ympäristö. Moni haastateltava nosti esiin jatkuvan tarkkailun kohteena olemisen. Tällä tarkoitettiin sitä, kuinka järjestön edustaminen asettaa näkyvään asemaan, jossa on toimittava odotusten mukaisesti. Tämä koettiin myös osittain ongelmalliseksi, koska avustustyöntekijän rooliin koettiin kuuluvan voimakkaasti neutraalius ja matalan profiilin pitäminen. Avustustyöntekijät kokivat usein pelkän länsimaalaisuuden ja valkoihoisuuden herättävän huomiota, joka saattoi vaikeuttaa matalan profiilin pitämistä.

Tuloksista selviää, että haastateltavat liittivät myös itse vahvasti odotuksia järjestön edustamiseen. Punaiseen Ristiin liitettiin mielikuvia puhtaisuudesta ja hyvästä maineesta, jolloin järjestön edustamiseen liitettiin pyrkimys nuhteettomuuteen ja kunnollisuuteen. Nuhteettomuus ja kunnollisuus tulivat ilmi sääntöjen noudattamisena sekä sopimattoman käytöksen ja viestinnän välttämisenä. Sopimatonta käytöstä kuvattiin esimerkiksi julkisesti humaltumisena ja hölmöilynä ja viestintää esimerkiksi kiroiluna.

H6: Kyllä se selkeesti silloin kun ollaan järjestön tunnukset päällä, että on ees joku t-paitakin päällä, niin siinä kohdin käyttäydytään. Et siinä ei oo varaa törttöillä, koska se vaarantaa järjestön maineen.

Moni haastateltava koki, että avustustyöntekijän on käyttäydyttävä hillitysti ja hallitusti paitsi virallisena työaikana myös sen ulkopuolella. Nuhteettomalla käyttäytymisellä haluttiin sekä suojata järjestön mainetta, että viestiä omista ammatillisista arvoista.

H4: Et koko ajan pitää muistaa se, ja se on mun mielestä ihan sama, onko se vaate päällä vai ei, kun sä oot keikalla niin sä käyttäydyt se mukaisesti myös. -- Kun sä oot siellä keikalla niin työaika on käytännössä 24/7, et vaikka sä oot sitten vapaalla ja mennään sinne johki ravintolaan ja meillä on omat vaatteet päällä, niin okei sä voit ottaa sen kaljan ruoan kanssa, mut että miten sä siellä käyttäydyt sitten loppupeleissä et se on tosi ratkasevaa on sulla se logo päällä tai ei niin sä olet silti aina järjestön edustajana siellä ihan joka tilanteessa.

H5: Mun (perheenjäsen) on tehnyt 25 vuotta Punaiselle Ristille delegaattina töitä ja mä oon tietysti lapsena myös kiertänyt kaiken maailman paikkoja ja istunut paljon Punaisen Ristin autoissa ja muissa ja mulle on hoettu lapsesta asti, että aina kun sä istut tohon autoon ja aina kun sä liikut järjestön työntekijöiden kanssa ja vaikka sä ite oot vaan lapsi, niin sä edustat tota järjestöä. Että se käytös pitää olla sen järjestön mukaista, olit sä töissä tai et.

Nuhteettomaan käyttäytymiseen nähtiin kuuluvaksi järjestön peruseriaatteiden noudattaminen myös esimerkiksi siinä, mistä avustustyöntekijät voivat puhua. Haastateltavat kertoivat järjestön periaatteiden rajaavan avustustyöntekijän ja hyödynsaajan välisestä vuorovaikutuksesta lähtökohtaisesti pois kaikki politiikkaan ja uskontoon liittyvät aiheet.

H3: Ne sulkee pois tiettyjä aiheita, joihin me ei sitten vaan oteta kantaa. -- Politiikka on yks näistä. Se on ehdottomasti yks näihin aihepiireihin kuuluva asia. Sosiaalisista ongelmista voi puhua, voi puhua sosiaalijärjestelmistä, voi puhua pakolaisten tilanteesta kaikesta mikä liittyy omaan työhön ja toimeen ja siihen mitä Risti tekee. Mut sitten Hallitus tai ulkovaltojen suhteet (pään nyökytys kiellon merkiksi).

Haastateltavat kertoivat kantavansa pääsääntöisesti työssään järjestön tunnusta. Se koettiin suojamerkinä ja turvallisuustekijänä mutta toisaalta myös huomion herättäjänä. Tunnusten pitämisen sanottiin helpottavan suhteen muodostamisessa avuntarvitsijoihin mutta usein myös houkuttelevan avun piiriin kuulumattomia. Tunnuksen pitämisen kerrottiin voimistavan tunnetta käyttäytymis- ja viestintäsääntöjen noudattamisen tärkeydestä mutta toisaalta avustustyöntekijät kokivat avustustyöntekijän roolin ulottuvan myös vapaa-aikaan. Koska avustustyöntekijät poikkeavat

usein ulkoisesti kantaväestöstä, he myös erottuvat ilman tunnuksia ja ovat katseen alla vapaa-ajallaankin.

H9: No kyllähän se, että sun pitää kantaa sitä tunnusta ja säilyttää se arvovalta mikä sillä on ynnä muuta että se oma code of conduct on tosi tärkeä asia, että sä et hölmöile tunnuksen alla.

6.1.3 Vaikutelmien hallinta

Haastatteluista kävi ilmi, että avustustyöntekijän viestintään liittyy tietoista vaikutelmien hallintaa. Vaikutelmien hallinnalla pyrittiin viestimään etupäässä omaa ammatillisuutta. Vaikutelmien hallinnan alla tuloksista nousi esiin tunteiden hallinta, ammatillisen suojamuurin luominen ja pyrkimys neutraaliuteen. Ammatillisuuden vaikutelman luomiseen liitettiin kuitenkin myös ristiriitaisuus neutraaliuden ja inhimillisyyden välillä.

Tulosten mukaan avustustyöntekijät pyrkivät tietoisesti hallitsemaan omaa käyttäytymistään ja sen kautta syntyviä vaikutelmia. Oman käyttäytymisen nähtiin heijastavan edustetun järjestön arvoja ja mandaattia sekä omaa ajattelua ja arvoja.

H4: Mä ite ainakin pyrin hyvin tietosesti yritän miettiä, että minkä vaikutelman mä annan et mä en halua vaikuttaa röyhkeältä enkä mä halua vaikuttaa sellaselta että mä olen nyt tullut tänne pelastamaan teidät vaan että meidät on aina pyydetty sinne paikalle niin siinäkin se semmonen tietynlainen nöyryys niinku omassa toiminnassa.

Vaikutelmien hallinta liitettiin erityisesti tunteiden näyttämiseen. Avustustyöntekijät kertoivat työhönsä liittyvän paljon erilaisia tunnetiloja, joiden näyttämistä ulospäin vältettiin. Tällaisia tunteita olivat erityisesti negatiiviset tunteet, kuten turhautuminen, ärtymys, suuttumus, vihaisuus, väsymys, stressi, surullisuus ja pelko. Yhtäältä haastateltavat tunnistivat vahvojen negatiivistenkin tunteiden kuuluvan työhönsä ja olivat hyvin yksimielisiä siinä, että tunteita saa näyttää, mutta toisaalta pohtiessaan omaa ammatillisuuttaan kävi ilmi, että tunteiden näyttämistä varottiin, vältettiin ja siirrettiin.

H5: Yleensä ne tunteet mitä herättää ne ristiriitaiset tunteet niin se ammatillisuushan on sitä että ne ei näy siinä työnteossa siinä hetkessä, että sitten ne pitää purkaa, kun astuu omaan huoneeseensa tai omaan teltaansa tai omaan moskito-domeensa.

H10: No mä koen, että oli tosi tärkeätä, että niitä (negatiiviset tunteet) ei näytetä. Et siellä ihmiset loukkaantu tosi nopeesti niin sitten mä ajattelin, että kuitenkin sitten pidetään se sisällä ja mentiin sitten kotiin ja siellä kahvikupin kanssa, että herran jumala sentään.

Avustustyöntekijän ammatillisuuteen liitettiin varsin vahvasti ajatus siitä, että negatiiviset tunteet tulee pystyä työntää etäämmälle eikä niitä näytetä hyödynsaajille. Esimerkiksi itkeminen hyödynsaajan nähden koettiin lähettävän vääränlaista viestiä. Haastateltavat kertoivat juuri järjestön edustajuuden ja avustustyöntekijän ammatillisuuden muodostavan esteen tunteiden näyttämiseksi. Osa haastateltavista kertoi, että näyttää kyllä tunteita omassa ammatissaan sen harjoittamisen peruskontekstissa, mutta että juuri avustustyöntekijänä ei.

H2: Joskus, harvemmin, kohtaamiset menee tunteisiin siinä sillä hetkellä. Sitä nieleskelee sitten vaan ja saa sen jotenkin lykättyä tuonnemmaksi sen tunteen. Siihen on ajan myötä oppinut, että jos asettaa sen moodin, että nyt tän ei pidä mennä itsestä läpi, se ei useimmiten mene. Sinänsä oon sitä mieltä, että tunteita pitäisi saada näyttää myös töissä, ja friikkuna annankin niiden tulla, mutta Punaisen Ristin edustajana yritän vähän kovemmin pysyä neutraalina.

H1: Mulla on ilmeisesti jonkinlainen kyky keskittyä siinä hetkessä siihen, että mä en ajattele niinkään sitä, että miltä musta tuntuu, kun sitä, että mitä se (hyödynsaaja) sanoo ja mitä mä kysyn seuraavaks ja mä osaan ehkä esittää mun empatiaa niinku muillakin eleillä vaik mä oon ihan hirveen herkästi itkevää sorttia. Et mä voin itkee sit muualla.

Toinen vaikutelmien hallinnan yhteinen nimittäjä liittyi oman itsen suojelemiseen. Avustustyöntekijän ammatillisen roolin viestimisellä pyrittiin muodostamaan suojamuuri oman itsen ympärille. Avustustyöntekijänä työskennellessään haastateltavat eivät kokeneet edustavansa itseään vaan järjestöä, jolloin kokivat itsensä enemmän välikappaleena kuin yksilönä. Tällöin hyödynsaajien kohtaamiseen liittyvät voimakkaita tunteita esiin nostavat asiat suodatettiin ammatillisuuden avulla, jolloin niiden ei annettu läpäistä roolin luomaa suojakuorta. Läpäisyn annettiin tapahtua vasta myöhemmin, joko itsekseen tai vuorovaikutuksessa kollegoiden tai läheisten kanssa. Avustustyöntekijät pitivät hyvin tärkeänä sitä, että vaikka tunteita ei näytetä tilanteessa, ei niitä tule turruttaa kokonaan vaan, että niille annetaan tilaa myöhemmin. Tämä näkyi esimerkiksi myös tutkielman haastattelutilanteissa, kun muutama haastateltava liikuttui kertoessaan kokemuksistaan ja haastavista tilanteista kentällä.

H9: Kyllähän siinä saa. Kyllä tottakai sä saat. Ja ne on ilon tunteita ja surun tunteita, ärsyyntymisen tunteitakin tulee, sille ei voi mitään mut tottakai ne negatiiviset pitää niin ku minimoida. Mutta sitten taas se, että varsinkin noissa rankoissa olosuhteissa niin kyl se on semmosta että nyt tehään tätä työtä et jos menee liian syvälle sinne siis ne on ihan hirveitä ne niitten ihmisten kohtalot, ihan kamalia ja jos sä meet sinne liian syvälle niin et sä pysty sitten taas toimimaan siellä ammattilaisena. Että kyllä se niin ku empatiaa pitää olla mutta sitten se sympatia valitettavasti sitten niin sit sä alat rikkoo ittees. Et sitä ei ihminen jaksu jos menee liian syvälle sinne. Ei silloin työn teosta tuu valitettavasti et sitten aina on sanonta että nyt tehään tätä työtä ja sitten kotona itketään. Ja kyl se vähän näin on.

H2: Tavallaan se tekee myös helpommaksi, kun on Ristin edustaja, että mä en siis ole siinä omana itsenäni, vaan ison organisaation osanen, ja siten vain välikappale oikeastaan

Kolmas vaikutelmien hallintaa kuvaava tulos oli, että tunteiden tuntemisen ja näyttämisen hallinnalla pyrittiin pitämään yllä neutraaliuden vaikutelmaa. Tunteiden hallinnan lisäksi neutraaliutta pyrittiin viestimään esimerkiksi ulkoisilla keinoilla, kuten pukeutumalla ja meikkaamalla hillitysti. Verbaalisen viestinnän avulla neutraaliuteen pyrittiin käyttämällä hyvää yleiskieltä, puhumalla rauhallisesti ja hitaasti sekä välttämällä provosoivia keskustelunaiheita. Joissakin tilanteissa neutraaliutta viestittiin myös käyttämällä korostetun virallista kieltä. Nonverbaalisesti neutraaliutta viestittiin rauhallisilla ja hillityillä liikkeillä ja eleillä sekä kiireettömyydellä. Neutraaliuden vaikutelmaan näytettiin siis pyrkivän mukauttamalla omaa viestintää tilanteeseen soveltuvaksi.

H4: Tavallaan mä ainakin ite huomaan että mä monesti ehkä vähän yritän hidastaa niin kun sitä omaa toimintanopeuttani. Et Suomessa kun mä teen hoitotyötä niin se on aika semmosta hektistä niin siellä mä yritän vähän hidastaa sitä koska se niitten arjen tahti siellä jossain pakolaisleirissä on tosi hidas.

Haastateltavat kokivat neutraaliuden vaikutelman tärkeäksi ensisijaisesti turvallisuuden vuoksi. Esimerkiksi konfliktialueen kenttäsaaralassa saatetaan hoitaa konfliktin eri osapuolia, jolloin turvallisuuden kannalta saattoi olla oleellista painottaa puolueettomuutta ja hoidon kuulumista kaikille. Neutraaliuden viestimisen koettiin myös rauhoittavan ympärillä olevia ihmisiä sekä viestivän turvallisuuden tunteesta myös hyödynsaajille.

Neutraaliuden viestiminen nostettiin tärkeäksi myös sen avainaseman vuoksi järjestön arvoissa ja periaatteissa. Viestimällä neutraaliutta haastateltavat kokivat paitsi vahvistavansa ammatillisuutensa vaikutelmaa myös käyttäytyvänsä järjestön odotusten mukaisesti. Haastateltavat mainitsivat neutraaliuden liittyvän myös järjestön arvovallan säilyttämiseen.

Vaikka neutraaliuden vaikutelmaan pyrittiin hallitsemalla tunteita ja mukauttamalla tietoisesti viestintää tilanteeseen soveltuvaksi, toivat haastateltavat esiin myös ihmisyyden ja inhimillisyyden viestimisen tärkeyden. Erityisesti hoitotyössä työskennelleet avustustyöntekijät kokivat ne tärkeiksi, mutta myös usea muiden ammattiryhmien edustaja mainitsi niiden merkityksen.

H9: Mun mielestä tärkeintä on olla ihminen ihmiselle.

H7: Ollaan ihmisiä ihmisille.

H1: Ei se oo niin vaikeeta, kun on vaan niinku ihminen.

Neljäs vaikutelmien hallintaan liittyvä tulos osoitti, että tietoinen ammatillisen neutraaliuden vaikutelman hallinta oli osittain ristiriidassa inhimillisyyden viestimisen kanssa. Ihmisyyden ja

inhimillisyys nähtiin usein emotionaalisen tuen viestimisenä, jossa omat inhimilliset tunteet ja oma persoona saavat olla läsnä. Haastateltavat kertoivat, että inhimillisyyden viestiminen vaatii virallisuuden suojakuoren raottamista, jolloin tunteiden hallinta on haastavampaa. Joissakin tilanteissa se saattoi kuitenkin olla turvallisuuden kannalta välttämätöntä.

H5: Mutta sitten taas henkilökohtaisesti niin kyllähän se tavallaan se ammatti-identiteetti tekee semmosen suojan sitä minuutta kohtaan, mutta jos mun pitää valita, että suojaanko mä mun minuutta vai mun henkeäni niin onhan se aika selkee valinta. Silleen mä koen että se vaikuttaa positiivisesti siihen turvallisuuteen että itteensä niinku avaa ja tekee sillä omalla persoonallansa sitä työtä.

Ammatillisuus avustustyöntekijän roolissa koettiin pääosin sellaisena neutraaliuden ja tunteiden hallintana, jossa omat tunteet tai oma persoona tuodaan esiin tarkoituksenmukaisesti ja tiedostetusti. Haastatteluista kävi ilmi, että neutraaliuden säilyttäminen ja tunteiden hallinta onnistuivat parhaiten silloin, kun oli asettanut viestinnälle ja vuorovaikutukselle selkeän tavoitteen. Se helpotti tunteiden säätelyä ja auttoi keskittymään hoidettavaan tehtävään.

6.2 Avustustyöntekijän ja hyödynsaajan välinen suhde

6.2.1 Suhteen luonne

Avustustyöntekijän ja yksittäisen hyödynsaajan välisen suhteen voi jakaa karkeasti kahdenlaiseen ajalliseen suhteeseen: lyhytkestoiseen ja ainutkertaiseen sekä pidempikestoiseen ja jatkuvaan. Lyhyiksi ja ainutkertaisiksi suhteiksi mainittiin esimerkiksi viestintädelegaatin ja hyödynsaajan väliset kohtaamiset, kuten haastattelutilanteet pakolaisleireillä; hoitajan ja potilaan kohtaamiset liikkuvilla klinikoilla sekä avustustyöntekijän ja hyödynsaajan kohtaamiset avunjakelussa. Pidempikestoisiksi suhteiksi mainittiin puolestaan esimerkiksi kättilön suhde odottavaan äitiin, kenttäsairaalassa työskentelevän hoitajan suhde potilaaseen ja omaisiin sekä psykososiaalisen tuen delegaatin ja hyödynsaajan suhde.

Lyhytkestoisissa ja ainutkertaisissa kohtaamisissa korostui avustustyöntekijän ja hyödynsaajan suhteen virallisuus. Kohtaamisessa avustustyöntekijöillä on selkeä virkaansa kiinnittyvä rooli ja suhde hyödynsaajaan on korostuneen tehtäväorientoitunut. Avustustyöntekijät kokivat lyhytkestoisten ja ainutkertaisien kohtaamisten haasteeksi juuri kohtaamisen merkityksellisyyden ja

arvokkuuden viestimisen. Pidempikestoissa suhteissa ammatillinen rooli oli useammin vähemmän virallinen ja siihen liitettiin enemmän läpäisevyyttä. Pitkäkestoissa suhteissa vuorovaikutuksen koettiin usein muuttuvan avoimemmaksi ja persoonallisemmaksi. Suhteen pituutta ja jatkuvuutta määrittivät eniten avustustyöntekijän oman työtehtävän luonne ja osittain myös komennuksen pituus.

6.2.2 Vallan näkökulma

Keston ja jatkuvuuden lisäksi avustustyöntekijän ja hyödynsaajan välistä suhdetta pohdittiin paljon myös valtasuhteena. Avustustyöntekijät kokivat suhteeseen liittyvän erilaisia valtaan liittyviä latauksia tai vinoumia. Valta-asetelmaa korostivat etenkin isot erot lähtökohdissa ja mahdollisuuksissa. Valtasuhdetta kuvattiin esimerkiksi riippuvuuden näkökulmasta sekä eroina pääsyssä materiaalistien hyödykkeiden, kuten ruoka ja juoma luokse, että eroina yhteiskunnallisessa asemassa ja koulutuksessa.

Avustustyöntekijän ja hyödynsaajan välinen suhde näyttäytyy päällimmäiseltä kerrokseltaan riippuvuussuhteena, koska lähtöasetelma on aina se, että jotakin sellaista on tapahtunut, että avustusjärjestö on pyydetty paikalle tukemaan paikallista järjestöä. Tästä näkökulmasta avustustyöntekijän valta muodostuu järjestön mandaatista ja paikallisen väestön avuntarpeesta. Valta syntyy siitä, että järjestön edustajalla on jotakin, mitä hyödynsaaja tarvitsee ja mihin hänellä ei ole pääsyä ilman järjestön läsnäoloa. Toisaalta suhde saattoi näyttäytyä myös antamisen ja ottamisen näkökulmasta, jolloin valta-asetelman voi nähdä myös kääntäen.

H10: -- mut välillä just etenkin tähän rahan suhteeseen ja tällöinen odotus, että me aina tuodaan kaikkee heille niin se alko aina välillä oikeesti vähän pännimään, että ei me olla semmosia rahapusseja et tuli välillä semmonen tunne et ainoo tarkoitus on et me tuodaan jotain ja he ottaa ja aina oli silleen et joku asia oli väärin. Et välillä tuli ehkä semmonen et äh.

Valta-asetelman yksi merkittävimmäksi tunnistettu tekijä oli avustustyöntekijöiden oma länsimaalaisuus. Asetelmasta johtuen haastatellut kertoivat käyvänsä usein eettisiä pohdintoja liittyen länsimaalaisuuteen liitettyyn hyvinvointiinsa. Osa haastatelluista kertoi kokevansa jonkin asteista häpeää länsimaalaisuudestaan ja pyrkivänsä viestimään korostetusti nöyrää asennetta. Avustustyöntekijät kertoivat tuntevansa historiallista painolastia ja varovansa viestimästä asetelmaa, jossa länsimaalaiset ovat saapuneet pelastamaan heikommassa asemassa olevia. Länsimaalaisuuteen liitettiin esimerkiksi myös ero katastrofikon tekstistä pois pääsemisessä. Avustustyöntekijälle aika

katastrofialueella on vain välillistä, kun taas hyödynsaajalla ei ole samaa mahdollisuutta poistua tilanteesta.

H8: Mä pystyn oleen siinä osottamassa empatiaa ja olla siinä hetkessä niitten tukena mut mä lähen kuitenkin sieltä pois kahen viikon kuluttua niin emmä voi niin ku – vähän niin ku sellanen kylmä totuus mut niin se vaan on. Et kyl se pistää miettimään.

H4: Esimerkkinä (*maassa x*) ollaan leirissä, jossa ihmiset on joutuneet pakeneen omista kodeistaan ja ne on siellä pakolaisleireissä ja haasteena on se, että sinne ei saada toimitettua heille puhdasta vettä. No sit me mennään sinne paikalle ja meillä on kaikilla vesipullot. Niin se, missä mä juon sitä vettä, kenen edessä mä sitä juon, pidänpö mä sitä vesipulloa mun kädessäni, mikä on täynnä ja mun ympärillä on ihmisiä, jotka ei oo oikeesti saaneet pariin päivään muuta kuin likasta vettä.

Valta-asetelman nähtiin luovan ja vahvistavan avustustyöntekijän ja hyödynsaajan suhteen muodollisuutta.

Valtasuhteen ristiriitaisuus tuli esiin erityisesti viestinnällisissä tehtävissä työskennelleiden haastateltavien puheessa. Esimerkiksi viestintädelegaattina tai kuvaajana toimineet haastateltavat kertoivat valtasuhteen vaikuttavan suoraan heidän ja hyödynsaajien väliseen vuorovaikutukseen. Suhdetta kuvattiin lähtökohtaisesti epätasa-arvoisena ja puolueellisina.

H2: Ne ihmiset siellä (pakolaisleirillä) elävät elämää, joka ei ole heidän, ja jota he eivät suunnitelleet. Ja minä menen sinne kyselemään siitä Punaisen Ristin edustajana. Sekin tuo oman keinotekoisuutensa tilanteeseen, kun en ole mikään vain puolueeton haastattelija, vaan tietyn tahon edustaja.

Viestinnällisissä tehtävissä työskennelleet haastatellut kertoivat pääasiallisen työnkuvansa olevan kerätä kentältä tarinoita siitä, miten paikallinen väestö on hyötynyt Punaisen Ristin työstä ja läsnäolosta. Tarinoita kerätään haastattelemalla hyödynsaajia ja kuvaamalla heidän elämäänsä. Viestintä ja vuorovaikutus hyödynsaajien kanssa koettiin eettisesti haastavana ja brändi- ja roolisidonnaisina. Brändisidonnaisuus syntyi haastateltavien mukaan siitä, että kohtaamisista syntyvät tarinat ja kuvamateriaali on tarkoitettu varainhankinnan tarkoituksiin, jolloin sen on noudatettava tietynlaista muotoa. Haastattelutilanteet nähtiin sellaisina, joissa vuorovaikutusta leimaa molempien osapuolien tietoisuus rooleista, joissa viestitään sekä siitä, miten niissä tulisi viestiä. Asetelma syntyi siitä, että viestintädelegaatti on tukijan edustaja ja haastateltava joku, joka hyötyy tukijasta.

H2: Se vaikuttaa niin, että ihmiset sanovat, mitä heidän odotetaan sanovan. Tyyppiä eivät pure kättä, joka ruokkii.

H1: Et onks se eettisesti oikein, et mä käytän nyt tätä mun valta-asetelmaa tässä ja hyödynnän sitä kerätäkseni lisää varoja ja mihin ne varat suuntautuu ja niin edelleen, että tästä saa hyvin monimutkaista jos vähän aika istuu miettimässä.

Vuorovaikutussuhteen keinotekoisuuteen liitettiin myös se, että järjestön edustajuus rajoitti keskustelujen aihepiirejä ja määräsi mitä haastatteluissa oli soveltuvaa kysyä. Viestintädelegaatit kertoivat valtasuhteen aiheuttavan myös jatkuvaa eettistä pohdintaa sen suhteen, missä kulkee hyödyn ja haitan raja. Vaikka joistakin aiheista haluttaisiin keskustella ja sen avulla voitaisiin lisätä varainhankintaa, on viestintädelegaatin myös mietittävä millaista haittaa tai jopa uhkaa aiheen käsittelystä voi konfliktitilanteessa seurata.

H1: En mä voi sitä kertoa, että tulipa hyvä koskettava stoori ja kerronpa tämän nyt maailmalle niin saadaan lisää fyrkkaa -- et sit sun pitäis kuitenkin koko ajan ajatella niitä ihmisiä ja miten sä käytät sitä valtaas.

Haitan ja hyödyn välinen suhde tuli esiin myös muiden ammattiryhmien pohdinnoissa suhteen valtasuhteesta. Erityisesti konfliktiosuhteissa avustustyöntekijät joutuivat tietoisesti pohtimaan millaisena avustustyöntekijän ja edustamansa järjestön suhde näyttäytyy. Tulehtuneissa tilanteissa konfliktin osapuoliin tuli luoda tasavertainen suhde, koska järjestön läsnäolo alueella tarkoittaa resursseja, joihin molemmat osapuolet ovat oikeutettuja. Neutraalin ja puolueettoman suhteen luominen ja sen viestiminen osapuolille onnistuneesti koettiin elintärkeäksi kaikkien osallisten turvallisuuden vuoksi.

6.2.3 Luottamuksen rakentaminen suhteessa

Katastrofi- ja kriisialueilla järjestön läsnäolon edellytykseksi nähtiin luottamuksellisen suhteen luominen kaikkien osapuolten kanssa. Luottamus liitettiin työtehtävien suorittamiseen ja turvallisuuteen. Haastateltavat kokivat, että Punainen Risti järjestönä herättää tunnettuutensa ja maineensa vuoksi luottamusta, mutta että jokaisen järjestön edustajan on osaltaan rakennettava luottamusta.

H5: Tietysti se, että sä pystyt tuomaan itses ja asias läpi sellasena, et sut hyväksytään, niin se lisää sun turvallisuutta myöskin, koska se sun paras turvallisuus on ne ympäröivät ihmiset ketä siellä on. Että jos jotain sattuu niin sulle kerrotaan asioita ja sulle jaetaan, et hei nyt on tällainen tilanne menossa, kun ethän sä itse tunne sitä paikallista politiikkaa tai mitä kuuhuu pinnan alla, et sä et kuule huhuja sit sä oot torilla väärään aikaan ja joku ammutaan tai jotain muuta tällaista ja kyllähän ne paikalliset tietää tällasista asioista, kun tavallaan se turvaverkko on se, että sut koetaan osaksi sitä yhteisöä. Ja monesti esimerkiksi potilaat saattaa sanoa, että älä mee ton toisen potilaan luokse tänään, että se on humalassa tai se on ottanut jotakin omia lääkkeitä, jotain paikallisia poppalääkkeitä, mitkä sitten voi aiheuttaa tällasta huumausaineen alaista käytöstä.

Luottamusta pyrittiin rakentamaan korostamalla puolueettomuutta ja ammatillisuutta. Puolueettomuuden viestiminen nähtiin tärkeäksi esimerkiksi tilanteissa, joissa samassa kenttäsaaralassa saattoi olla hoidettavana konfliktin vastakkaisia osapuolia, jolloin hoitajien oli tärkeää viestiä osapuolille ja omaisille potilaiden saavan yhdenvertaista hoitoa. Sama tilanne näkyi esimerkiksi avustustarvikkeiden jaossa. Osapuolille oli viestittävä siitä, että kaikkia kohdellaan tasapuolisesti ja ettei eri osapuolten voimasuhteet vaikuta avunantoon. Luottamuksellisen suhteen nähtiin auttavan pitävän yllä järjestystä ja sitä kautta vaikuttavan turvallisuuteen.

Luottamus nähtiin tärkeänä myös järjestön maineen näkökulmasta. Avustustyöntekijät kokivat, että Punaisella Ristillä on pääsääntöisesti hyvä maine ja sen säilyttäminen vaatii sitä, että hyödynsaajat voivat luottaa yksittäisiin avustustyöntekijöihin. Luottamusta pyrittiin lisäämään toimimalla ja viestimällä mahdollisimman ammattimaisesti. Jotkut haastateltavat kokivat, että avustustyöntekijän korkea koulutustaso ja ammattitaito ovat ratkaisevia luottamuksen luoja ja niitä pyrittiin viestimään esimerkiksi rauhallisuutena ja kiireettömytenä.

Haastateltavat nostivat kaiken vuorovaikutuksen mutta erityisesti luottamuksen rakentamisen kannalta haasteelliseksi sen, että avustustyöntekijällä ja hyödynsaajalla on harvoin yhteistä puhuttua kieltä. Vuorovaikutustilanteissa on lähes poikkeuksetta mukana tulkki tai joku muu henkilö, joka pystyy kääntämään osapuolten puhetta. Näin ollen avustustyöntekijän täytyy luoda luottamussuhde myös tulkin kanssa. Lähes jokainen haastateltava kertoi kokeneensa haastavia vuorovaikutustilanteita tulkkaustarpeen vuoksi. Tulkin läsnäolo koettiin kuitenkin välttämättömäksi paitsi keskustelun onnistumisen vuoksi myös siksi, että paikallistietämystä omaava tulkki saattoi usein olla se, jonka avulla joihinkin ihmisiin saatiin ylipäättään yhteys. Erityisen haasteelliseksi tulkin käyttö koettiin tilanteissa, joissa ei ollut varmuutta siitä, että viestit välitetään halutulla ja tarkoitetulla tavalla. Haastateltavat kertoivat usein joutuvansa tarkistamaan, että tulkki on varmasti tulkannut asian juuri tietyllä tavalla ja toisaalta myös, että hyödynsaaja on tullut tulkatuksi oikein.

H8: Yleensähan tai siis ainahan se (tulkki) tavallaan helpottaa mutta sit toisaalta se voi myös olla tosi rasittavaa jos se on huono tulkki. Tai jos se on yksinkertaisesti vaan ihminen, joka ehkä sillä ei oo kiinnostusta olla siinä tilanteessa tai yksinkertaisesti sillä ei oo vaan sosiaalisia taitoja. Että ei ota niin ku sitä haastateltavaa jotenkin huomioon. Ja jotenkin on liian niin ku aggressiivinen siinä niin ku kohtaamisessa ja ehkä välillä on tullu vastaan sellasii, että vähän väkisinkin yrittää saada ihmisiä puhumaan ja sitten myös se, että jos se tulkki yrittää alkaa laittaa sanoja sen ihmisen suuhun, mitä myös tapahtuu välillä, niin tällaiset asiat on tosi vaivalloisii, mut eihän tota työtä vois toisaalta tehdä ilman sitä tulkkia. Se on kyl ihan supertärkeä osa sitä.

Tulkin läsnäolo vuorovaikutuksessa korosti haastateltavien mukaan nonverbaalisen viestinnän merkitystä luottamuksen rakentajana. Kun avustustyöntekijä ei voinut hallita verbaalisten viestien

perille menemistä, pyrkivät he korostamaan sanomaansa nonverbaalisesti. Haastateltavat mainitsivat usein katsekontaktin, hymyn, kosketuksen ja etäisyyden säätelyn luottamuksen rakentamisessa.

H5: Harvoin on yhteistä kieltä ja mennään tulkin kautta tai ihmisen, joka ei oo ammattitulkki niin se että pystyy viestimään, kun mä en tiedä minkälaiset sillä tulkilla ja potilaalla on valmiudet ottaa vastaan sitä mun viestiä ja minkälaisena se mun viesti välittyy niin mäkin pystyn niinku olemuksella viestittämään sen oman asiani.

H7: Läsnäoloa voi osoittaa vaikka tulkki olisikin välissä niin pitämällä lasta sylissä tai pitämällä aikuisen kättä kädessä.

Haastateltavat kertoivat pitävänsä puhuessaan katsekontaktin tiiviisti hyödynsaajassa, vaikka viestin kulkisikin tulkin kautta. Kuuntelemista osoitettiin pään nyökkäyksillä ja läsnäoloa kosketuksella. Toisaalta kulttuurierot loivat tulkin kautta käytyyn vuorovaikutukseen omat haasteensa. Tulkki muodosti ikään kuin kanavan, jota pitkin viestit suodatettiin ja niiden tulkintaan tarvittiin sekä alkuperäisen viestin ja viestijän tulkintaa, että tulkin viestinnän tulkintaa. Mitä paremmin paikallista kulttuuria tunnettiin, sitä vähemmän häiriöitä viestinnässä koettiin olevan.

6.2.4 Yhteisöllisyys

Avustustyöntekijän ja hyödynsaajan suhteessa nähtiin merkitykselliseksi myös yhteisöllisyyden viestiminen. Haastateltavat mainitsivat esimerkiksi paikallisen väestön osallistamisen toimintojen ja fasiliteettien pystyttämiseen ja ylläpitoon yhteisöllisyyden luomisen keinona. Yhteinen tekeminen ja yhdessäolo auttoivat luomaan yhteisöllisyyttä ja vahvistamaan tunnetta siitä, että järjestö ja avustustyöntekijät ovat paikalla hyödynsaajia ja heidän tarpeitaan varten.

Tulosten perustella yhteisöllisyyden merkitys korostui tehtävissä ja suhteissa, jotka ovat luonteeltaan pitkäkestoisia. Yhteisöllisyyden viestiminen korostui erityisesti hoitoalan ammattilaisten haastatteluissa. Yksi kenttäsairaaloissa työskennellyt haastateltava kertoi sairaalaympäristön luovan epävarmuutta ja pelkoakin hyödynsaajissa, jolloin yhteisöllisyyden viestimisellä voitiin vähentää ympäristöstä johtuvaa stressiä. Haastateltava kertoi esimerkiksi hauskanpidon ja huumorin yhteisöllisyyden luomisen keinoina. Lyhytkin yhteinen hauska hetki saattoi auttaa potilaita unohtamaan huolensa hetkeksi ja rakentamaan hoitohenkilökunnan ja potilaan välistä suhdetta. Haastateltava kertoi myös tapauksesta, jossa yhteisen verbaalisen kielen puuttuessa hoitajat olivat ottaneet käyttöön ns. oman kielen, jossa viestittiin silmäniskuilla. Kieli levisi koko sairaalan käyttöön ja vahvisti yhteisöllisyyden tunnetta.

Yhteisöllisyys koettiin merkittäväksi myös suhteen valta-aseman tasoittamisen näkökulmasta. Koska avustustyöntekijän ja hyödynsaajan välillä nähtiin olevan lähtökohtaisesti vinoutunut valtasuhde, pyrkivät avustustyöntekijät monesti häivyttämään siitä juontuvia eroja viestimällä samankaltaisuudestaan ja yhdenvertaisuudestaan. Niitä viestittiin paitsi verbaalisesti myös esimerkiksi pukeutumalla alueen kulttuurin mukaisesti ja osoittamalla muutoinkin kunnioitusta paikallisia tapoja ja perinteitä kohtaan.

6.3 Avustustyöntekijän vuorovaikutusosaaminen

6.3.1 Vuorovaikutusosaamisen osa-alueet

Haastatteluista kävi ilmi, että avustustyöntekijöillä oli hyvin yhteneväinen käsitys vuorovaikutusosaamisen merkityksestä työssään kriisi- ja katastrofikontektissa. Vuorovaikutusosaaminen käsitettiin tärkeäksi osaksi avustustyöntekijän ammatillista osaamista. Se liitettiin niin työtehtävien suorittamisessa onnistumiseen, omaan jaksamiseen kuin turvallisuuteen.

H5: Niin, ne (vuorovaikutustaidot) on hengen- ne on todella tärkeitä. Ne voi pelastaa tai viedä mun hengen.

Osalle haastateltavista oli helppoa tunnistaa ja nimetä vuorovaikutusosaamisensa osa-alueita. He kertoivat hallitsevansa tietoisesti omaa viestintäänsä ja kehittävänsä aktiivisesti omaa osaamistaan. Toisille vuorovaikutus taas näyttäytyi enemmän ”arkitaitoina”, joita tulee toteuttaneeksi vähemmän tietoisesti. Vaikka osaamisen alueita ei välttämättä osattukaan nimetä tai niitä ei aktiivisesti ajateltu, tulivat ne esiin haastateltujen kertomuksista hyödynsaajien kohtaamisista. Ilmi tulleita vuorovaikutusosaamisen osa-alueita olivat verbaalinen ja nonverbaalinen viestintä, neuvottelutaidot, kuunteleminen ja tuen viestintä.

Verbaaliseen osaamiseen nähtiin kuuluvaksi esimerkiksi hyvä kielitaito ja suullinen ilmaisu. Hyvää suullista ilmaisua kuvattiin selkeänä puheena ja äänenkäyttönä sekä asioiden ilmaisemisena oikealla ja tarkoituksenmukaisella tavalla.

H4: Eli vaikka mä puhuisin kollegalle suomea niin mä yritän siinäkin ainakin ite tosi tietosesti miettiä, että millä äänensävyllä mä puhun, kuinka lujaa mä puhun ja mä yritän jotenkin tulkita sitä mun ympäristöä että mikä on tilanteeseen sopiva.

Haastateltavat nostivat verbaalisista taidoista tärkeimmäksi neuvottelutaidot. Neuvottelemisen taitoja tarvittiin hyvin erilaisissa työtehtävissä ja tilanteissa. Haastateltavat kertoivat, että järjestö myös korostaa neuvottelutaitojen merkitystä ja että sen koulutuksissa myös opeteltiin niitä. Koulutuksissa saatettiin esimerkiksi simuloida panttivankitilannetta ja pohtia, millaisella vuorovaikutuksella tilanne voitaisiin saada laukeamaan. Kukaan haastateltavista ei ollut joutunut kohtaamaan kentällä panttivankitilannetta tai suoraa välitöntä uhkaa omalle hengelle, mutta monenlaisia vaativia neuvottelutilanteita oli heistä usealla.

H5: On ollut esimerkiksi semmonen tilanne, et on joutunut neuvottelemaan, kun sotilaat tulee yhtäkkiä sairaalaan ja etsivät jotakuta, joka on mun henkilökuntaani ja kun mä en tietysti tiedä onko kyseessä laillinen vai laitton haku ja mihin se johtaa ja on semmonen kutina, että tää ei nyt johda hyvään ja on pystynyt sitten omalla rauhallisella kommunikaatiolla, perusteluilla ja sellasella kunnioittavalla ja ystävällisellä käytöksellä pelaamaan lisääikaa ja rauhoittaan vastapuolta jättään esimerkiksi aseet poies.

Verbaalisen osaamisen yhteydessä moni haastateltava korosti myös kuuntelemisen taitoa. Sitä pidettiin tärkeänä taitona, jota ei välttämättä osata hyvin.

H4: No mä sanoisin, että yks ehkä suurimpia on kyky kuunnella, taito kuunnella. Mikä on meille suomalaisillekin, vaikka me ollaan monesti hiljainen kansa, niin se on silti meille haasteellista, eli se, että aktiivisesti kuuntelet.

Kuuntelemista kerrottiin ilmaistavan etupäässä pään nyökkäämisellä ja katsekontaktilla sekä joskus myös kosketuksen avulla. Kuuntelemiseen liitettiin myös vastapuolen nonverbaalisen viestinnän tarkkaileminen. Moni haastateltava mainitsi yrittävänsä havainnoida mahdollisia ristiriitaisuuksia puhutun kielen ja nonverbaaliliikkeen välillä. Tämä korostui etenkin tilanteissa, joissa tulkin käännökseen ei syystä tai toisesta luotettu tai jos oli syytä epäillä, että hyödynsaaja puhuu tietyllä tavalla esimerkiksi pelon vuoksi tai läsnä olevien ihmisten vaikutuksesta.

Nonverbaalinen viestintä korostui muutoinkin osaamisalueena, jo aiemmin esiin tulleen yhteisen kielen puuttumisen vuoksi. Nonverbaalisesta viestinnästä mainittiin hyvin usein hymyileminen, rauhallisuus sekä oman toiminnan mukauttaminen tilanteeseen sopivaksi. Myös esimerkiksi tilan hallinta ja koskettaminen mainittiin useaan kertaan. Osaamiseen katsottiin kuuluvaksi sen arvioiminen, miten kussakin tilanteessa on soveliaista koskettaa.

H10: No siel tarvitsi sellasta niin kun elekieltä ja että oli sellanen positiivinen body language, koska monesti sä et pystynyt kommunikoimaan sanoilla et silleen just avoin ja meni istuun heidän viereen ja sitten et oli tosi rento ja just et hymyilee hirveesti.

H6: Kyllä se varmaan on se, kun oma toiminta on rauhallista. Että jos oma toiminta on rauhallista ja koordinoitua ettei juokse ympäriinsä kuin päätön kana niin se rauhoittaa myös toisen siinä.

H4: Tavallaan mä ainakin ite huomaa, että mä monesti ehkä vähän yritän hidastaa niin kun sitä omaa toimintanopeuttani, kun se arjen tahti siellä jossain pakolaisleirissä on tosi hidas niin mä yritän tavallaan vähän kunnioittaa niin kun sitä.

Haastateltavista moni käytti nonverbaalisesta viestinnästä myös sanoja näyttelemisen tai pantomiimi. Esimerkiksi hoitotyössä potilashoito-ohjeet saatettiin esittää potilaalle pantomiimiesityksinä ja piirroskuvina, koska tulkkia ei aina ollut käytettävissä ja toisaalta kaikki potilaat eivät olleet lukutaitoisia. Myös erot aikakäsityksessä ja mittayksikköjen ymmärtämisessä vaikeuttivat ohjeiden välittämistä verbaalisesti.

Kuunteleminen ja nonverbaalinen viestintä liitettiin myös emotionaalisen tuen osoittamiseen. Silmiin katsomisella, kosketuksella ja kuuntelemisella kerrottiin osoitettavan empatiaa ja läsnäoloa. Emotionaalisen tuen osoittamiseen liittyi haastateltavien mukaan jonkin verran haastavuutta oman jaksamisen ja hyvinvoinnin näkökulmasta. Hyödynsaajien tarinat ja kohtalot saattoivat olla erityisen julmia ja surullisia ja haastateltavat kertoivat myös kohdanneensa paljon psyykkisestä traumasta kärsiviä ihmisiä sekä yleistä toivottomuutta. Emotionaalisen tuen osoittamisen haastavuuteen liittyi ihmisten ja heidän tarinoidensa läpäisevyys, eli se, kuinka syvälle niiden annettiin itseen vaikuttaa. Rajapinta ihmisyyden osoittamisen ja oman itsen jaksamisen välillä koettiin osaksi ammatillista osaamista.

H9: Varsinkin noissa rankoissa olosuhteissa niin kyl se on semmosta, että nyt tehään tätä työtä et jos menee liian syvälle sinne siis ne on ihan hirveitä ne niitten ihmisten kohtalot, ihan kamalia, ja jos sä meet sinne liian syvälle niin et sä pysty sitten taas toimimaan siellä ammattilaisena. Että kyllä se niinku empatiaa pitää olla mutta sitten se sympatia valitettavasti sitten niin sit sä alat rikkoo ittees.

Emotionaalisen tuen osoittamisen merkitys ja siihen liittyvä haastavuus riippui haastateltavan työtehtävistä. Hoitajilla ja psykososiaalisen tuen delegaatilla niillä oli suuri merkitys ja sitten taas enemmän hallinnollisissa tehtävissä työskentelevillä pienempi. Myös kokemuksella oli merkitystä, mitä enemmän kokemusta oli, sitä vähemmän haastavuutta koettiin.

H3: Mut sen on tässä oppinu kyllä vuosien varrella, että ihmiskohtaloita mä en niinku enää ajattele. Ihmiskohtaloita tulee ja menee, niitä tulee ja menee Suomessa ja tulee ja menee maailmalla ja sitten niitä voi sitten pohtia ja surkutella ja vaikka mitä mutta tota ei se sitten mitään auta. Päinvastoin, pahentaa, koska se vie työstä tehoa pois.

6.3.2 Kulttuurienvälinen vuorovaikutusosaaminen

Kulttuurienvälinen vuorovaikutusosaaminen nimettiin kaikissa haastatteluissa avustustyöntekijän osaamisvaateiden kärkeen. Erityisesti viestinnän mukauttaminen kohdemaan kulttuuriin sopivaksi nousi esiin monesti haastateltavien pohdinnoissa. Haastateltavat kertoivat tehneensä havaintoja siitä, kuinka aluksi vuorovaikutus hyödynsaajien kanssa saattoi olla kankeaa tai tuntui, että siinä oli häiriöitä. Haastateltavat kertoivat myös huomanneensa, kuinka suomalainen asiakeskeinen viestintätyyli, jossa asiat sanotaan nopeasti ja suoraan ja jossa verbaalisella viestinnällä on keskeinen rooli, ei välttämättä toiminutkaan kohdemaassa. Samoin viestinnän aikaorientoituneisuus saattoi aiheuttaa häiriötä vuorovaikutukselle.

H10: Koska mun mielestä monesti etenkin se hitaus, kun alussa me tajuttiin, et ihmiset me pohjoismaalaiset me puhuttiin tosi nopeesti ja (*maan x edustajat*) oli tosi hiljaa ja sit vasta myöhemmin tajuttiin se, että niillä oli hirveesti sanottavaa mut, kun me mentiin aivan liian nopeesti.

H2: Sen olen huomannut, että täällä tosi mielellään porukka joka tilanteessa aina ensin istuu ja sitten kukin esitellään ja puhutaan muodollisuudet paljon pidemmän kaavan mukaan kuin Suomessa, siinä on välillä ollut totuttelemista, kun itse olisin menossa mieluummin puhumaan itse asiaa heti, jos aika on kortilla, ja yleensä se on.

Erityisesti suomalaisten tottumus viestinnän verbaalisen merkityksen korostumiseen aiheutti haastateltaville alkuvaikeuksia. Moni haastateltava kertoi aktiivisesti tarkkailleensa paikallisen väestön ja muiden järjestön edustajien välistä vuorovaikutusta ja sitä kautta oivaltaneensa, miten omaa viestintää mukauttamalla vuorovaikutus voisi toimia paremmin.

Vaikka kohdemaan kulttuuriin ei usein etukäteen ehditäkään paljoa tutustua, pitivät haastateltavat paikallisen kulttuurin tuntemusta erittäin tärkeänä. Puuttuvia tietoja pyrittiin täydentämään juuri havainnoimalla ympäristöä ja muiden ihmisten välistä vuorovaikutusta. Kulttuuristen tapojen omaksumisessa kerrottiin olevan oleellista avoin suhtautuminen ja oppimaan pyrkivä asenne.

H4: Onhan tässä oppinut paljon jokaisesta keikasta. Jotenkin mulle tulee mieleen ensimmäisenä jotenkin semmonen avoimuus siihen kulttuuriin mihin on mennyt. Mä oon joutunu meneen aina silleen tabula rasana siihen kulttuuriin, et se mitä on sitten lukenu ja saanu briiffissä tietoo ja muuta mut monesti se on sitten jotain muuta sit kuitenkin et se arki siellä ihmisten keskellä.

H8: -- ja sit siinä oli kylän vanhimmat, kenen kanssa me syötiin kaikki lattialla ja sit siinä mun edessä oli joku lammas ja sen pää ja sit me syötiin siinä käsin ja sit se yks komitean tyyppi oli silleen, se oli siis tosi kokenu, se niinku ties kaikki etiketit, et se oli kyl tosi taitava avustustyöntekijä. Se niinku sano mulle, et hei anna toi lihanpala sun edestä tolle miehelle. Mä olin silleen et miks tai mä en niin ku tajunnu ja olin vaan tosi hämmentynyt. Anna se vaan, anna se vaan ja sit mä annoin sen ja sit se niinku otti sen ja se oli tosi tyytyväinen siihen. Niin ku tollasii pikkujuttuja, mitä ei vaan voi ymmärtää tai tietää.

Haastateltavat kertoivat kohdanneensa monenlaisia vuorovaikutustilanteita, joissa kulttuurienväliset erot tulevat näkyviksi. Haastavia tilanteita olivat olleet esimerkiksi sellaiset, joissa vuorovaikutukseen liittyy korkeaa hierarkiaa. Siihen liittyi esimerkiksi se, kuka saa puhua kenelle tai kenen läsnäololla tilanteessa on painoarvoa. Myös vuorovaikutuksen osallisten sukupuoleen liittyvät kulttuuriset säännöt aiheuttivat joskus haasteita. Vuorovaikutustilanteissa saattoi joutua esimerkiksi miettimään, onko kätteleminen tai katsekontakti vastakkaiseen sukupuoleen soveliasta. Haastateltavat kertoivat myös kohdanneensa tilanteita, joissa naisten ei annettu puhua lainkaan tai, että naisen seurassa oli oltava aina mies. Tällaisissa tilanteissa haastateltavat kertoivat kokevansa usein turhautumista, mutta pitävänsä tärkeänä neutraalia suhtautumista ja pyrkimystä ymmärtää ja kunnioittaa kulttuurista juontuvia sääntöjä. Monessa yhteydessä esiin tullut pyrkimys viestinnän ja käyttäytymisen neutraaliuteen yhdistettiin myös kulttuurienväliseen viestintäosaamiseen.

Samoin eri yhteyksissä esiin tullut yhteisen kielen puuttumisen nähtiin korostavan paitsi kulttuurienvälisiä eroja myös kulttuurienvälisen osaamisen tärkeyttä. Moni haastateltava koki, että jo muutaman sanan opetteleminen paikallisella kielellä auttoi suhteiden luomisessa ja ylläpidossa sekä välitti paikallista kulttuuria kunnioittavaa suhtautumista.

H9: Yleensä mulla on pyrkimyksenä ollut, että mä opettelen ne kriittiset sanat aina paikallisella kielellä ja käytän niitä sanoja oikeasti, koska jollain tapaa se, musta on niinku ihanaa, et mulla on niinku suora kosketus, että meillä on jotain, että ei aina tarvitse ottaa tulkkia siihen väliin.

Myös kulttuurien erot siinä, miten viestejä tulkitaan, nousi tuloksista esiin monesti. Kulttuurienväliseen vuorovaikutusosaamiseen nähtiin kuuluvaksi myös herkkyyys sille, mitä ja miten asioita esitetään. Se liitettiin kunnioitukseen ja kasvojen säilyttämiseen.

7 POHDINTA

7.1 Tulosten tarkastelu

Tutkielmassa tarkasteltiin kansainvälisissä kriisi- ja katastrofikon teksteissa työskentelevien avustustyöntekijöiden ammatillista roolia, vuorovaikutussuhdetta hyödynsaajien kanssa sekä ammatissa tarvittavaa vuorovaikutusosaamista. Pyrkimyksenä oli selvittää avustustyöntekijöiden näkemystä ammatillisesta vuorovaikutusosaamisestaan ja roolissaan viestimisestä. Tulokset osoittavat, että avustustyöntekijän ammatillista vuorovaikutusosaamista vahvimmin määrittäväksi tekijäksi koettiin institutionaalisten odotusten mukainen viestintä ja käyttäytyminen. Odotusten mukainen viestintä ja käyttäytyminen koettiin imperatiivina, jonka noudattaminen vaati avustustyöntekijältä tiedostettua vaikutelmien ja tunteiden hallintaa. Odotusten mukaisuus koettiin eniten neutraaliutena, jonka vaikutelmaan pyrittiin korostamalla viestinnän virallisuutta. Humanitaarisen työn luonteen ja avustustyöntekijän roolin virallisuuden välillä koettiin kuitenkin ristiriitaisuutta, joka luo viestinnälle haasteita ja vaatii avustustyöntekijältä monipuolista vuorovaikutusosaamista.

Avustustyöntekijän rooliin liittyvien odotusten nähtiin syntyvän siitä, että rooli koettiin ennen kaikkea arvopohjaisena edustustehtävänä. Siinä järjestön säännöt, arvot ja toimintaperiaatteet muodostivat viitekehyksen, jonka puitteisiin kaikki toiminta tuli mukauttaa. Tuloksesta voi nähdä yhtenevää Lammersin ja Barbourin (2006, 364–366) ajatuksiin viestinnän ja käyttäytymisen kytkeytymisestä instituution kirjattuihin lakeihin ja säädöksiin, jotka korostavat muodollista viestintää. Viitekehyksen luomiin rooliodotuksiin pyrittiin vastaamaan viestimällä vahvuutta ja neutraaliutta. Tunteiden säätelyssä ja vahvuuden vaikutelmaan pyrkimisessä voi nähdä samankaltaisuutta Goffmanin (1971, 17–19) teatterimetaforaan, jossa roolit nähdään performanssina, jossa esiinnyttään tietynlaisena.

Roolin kovuuteen ja vahvuuteen liittyi kuitenkin ristiriitaisuutta, koska niiden lisäksi ihmisyyden ja inhimillisyyden viestiminen koettiin tärkeinä. Vaikka avustustyöntekijän roolilla pyrittiin suojaamaan itseä, tuli siinä kuitenkin voida osoittaa aitoa läsnäoloa ja välittämistä. Virallisuuden suojakuorta oli joissain tilanteissa avattava ja omaa persoonaa ja tunteita laitettava peliin. Hyödynsaajien rankkojen kohtaloiden ja tarinoiden ei kuitenkaan saanut antaa vaikuttaa liian vahvasti, jotta työssä pystyi toimimaan ja jaksamaan. Roolissa viestiminen näytti siis vaativan

tiedostettua ja tarkoituksenmukaista tunteiden ja niiden näyttämisen hallintaa. Hochschildin (1979, 552) ajatuksiin ilmiö sopii sikäli, että tunteiden säätely nähdään sosiaalisena ja tiettyyn tilanteeseen liittyvänä, jolloin tilanteen säännöt määrittelevät tuntemisen ja tunteiden näyttämisen. Viestinnälle asetettujen selkeiden tavoitteiden koettiin auttavan etäisyyden ja tunteiden hallinnassa.

Rooliin liittyvässä ristiriidassa avustustyöntekijä joutuu tasapainottelemaan myös yksityisyyden hallinnan kanssa. Virallisuudella ja oman yksityisyyden tiukalla säilyttämisellä suojattiin itseä ja viestittiin ammatillisuutta, mutta itsestä kertomisen ja yksityisen kertomisen rajaa hölläämällä vuorovaikutussuhteeseen saatiin inhimillisyyttä ja syvyyttä. Tämä tukee Sandra Petronion (2002) teoriaa viestinnän yksityisyydestä, jonka mukaan yksilöt tasapainottelevat avoimuuden ja salassa pitämisen välillä, koska ajattelu ja tunteet koetaan lähtökohtaisesti yksityiseksi tiedoksi.

Vaikka avustustyöntekijän ammatillinen rooli koettiin virallisuuteen taipuvaisena, ei avustustyöntekijän ja hyödynsaajan välille muodostuva vuorovaikutussuhde näyttäytynyt pelkästään virallisena. Suhteen laatuun vaikuttivat avustustyöntekijän työtehtävä ja suhteen kesto. Esimerkiksi sairaanhoitajan ja kättilön ja hyödynsaajan välille muodostuva vuorovaikutussuhde koettiin enemmän ihmissuhdeorientoituneena, kun taas viestintädelegaanin tai projektinjohtajan ja hyödynsaajan välinen vuorovaikutussuhde koettiin enemmän tehtäväorientoituneena. Suhteen kesto ja toistuvuus kuitenkin vaikuttivat niin, että lyhytkestoisissa ja ainutkertaisissa kohtaamisissa virallisuus ja tehtäväorientoituneisuus olivat määrääviä tekijöitä, kun taas pidempikestoisissa ja/tai toistuvissa kohtaamisissa suhde muodostui vähemmän viralliseksi ja läpäisevämmäksi. Suhteen laadusta riippumatta suhteen yhteiseksi nimittäjäksi koettiin valta-asetelma. Avustustyöntekijät tunnistivat asetelman taustalta institutionaalisen asemansa synnyttämän riippuvuuden. Avustustyöntekijät kokivat myös länsimaalaisuutensa aiheuttavan suhteeseen painolastia. Epätasa-arvoinen valtasuhde nähtiin institutionaalisten odotusten lisäksi vuorovaikutussuhteen muodollisuuden ja virallisuuden taustalla.

Avustustyöntekijän vuorovaikutusosaaminen nähtiin siis ennen kaikkea odotusten mukaisena viestintänä, joka on tilanteeseen ja kontekstiin suhteutettua ja harkittua. Siihen koettiin tarvittavan viestintäosaamista, mistä tärkeimmiksi nousivat hyvä suullinen ilmaisu, neuvottelutaidot, kuunteleminen ja nonverbaalinen viestintä. Näistä kaikkein oleellisimmaksi nostettiin nonverbaalinen viestintäosaaminen. Viestintäosaamisen lisäksi kulttuurienvälinen vuorovaikutusosaaminen nousi avustustyöntekijän ammatillisen vuorovaikutusosaamisen kärkeen. Kriisi- tai katastrofikonketti hahmotettiin erilaisten kulttuurien kohtaamisen paikaksi, jossa

avustustyöntekijä on vain hetkellisesti vierailemassa. Tutkitut kokivat erityisen tärkeäksi mukauttaa oma viestintä ja viestintäkäyttäytyminen aina paikalliseen kulttuuriin sopivaksi. Paikallisen kulttuurin ja tapojen tunteminen auttoi rakentamaan ja ylläpitämään vuorovaikutussuhteita. Paikallista kulttuuria tuli ymmärtää, jotta siinä eläviä ihmisiä kohtaan osattiin viestiä arvostavaa ja kunnioittavaa suhtautumista. Tulokset ovat yhteneväisiä Horňákován (2014, 68–69) kulttuurienvälisen vuorovaikutusosaamisen määritelmän kanssa, jossa siihen sisältyy muun muassa kyky viestiä eri kulttuuritaustaisten ihmisten kanssa sekä suvaitsevaisuus, joustavuus, toiseuden kunnioitus ja empatia. Kulttuurienvälisiin eroihin viestinnässä ei kuitenkaan usein ehditty etukäteen juuri valmistautua. Näyttäisi siltä, että neutraaliudella ja virallisuudella pyrittiin myös häivyttämään puutteita kulttuurisessa osaamisessa.

Tuloksia läpileikkaava virallisuus ja neutraalius yhdistettiin lisäksi vielä luottamuksellisten vuorovaikutussuhteiden luomiseen. Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen kaikkiin osapuoliin nähtiin merkityksellisimpänä työtehtävien suorittamisen edellyttäjänä sekä turvallisuustekijänä. Luottamuksen koettiin myös ylläpitävän järjestön mandaattia ja mainetta. Luottamusta rakennettiin etupäässä viestimällä neutraaliutta ja puolueettomuutta. Niitä viestittiin korostamalla rauhallisuutta ja kiireettömyyttä niin verbaalisesti kuin nonverbaalisesti. Luottamuksen rakentamiseen ja ylläpitoon liitettiin kuitenkin sama aiemmin esiin tullut ristiriita virallisuuden, yksityisyyden ja avoimuuden välillä. Luottamuksellisten suhteiden muodostaminen saattoi olla turvallisuuden ja hengissä säilymisen kannalta ehdotonta. Luottamuksellisen suhteen luomiseen koettiin usein tarvittavan oman persoonan ja itsen ilmaisua sekä oman yksityisyyden avaamista. Oma avoimuus saattoi johtaa toisen osapuolen avoimuuteen, jonka kautta saattoi puolestaan saada elintärkeää turvallisuuteen liittyvää tietoa. Vuorovaikutusosaaminen koettiin tärkeäksi niin järjestön edustamisen, työtehtävien suorittamisen, työssä pärjäämisen ja jaksamisen, vuorovaikutussuhteen ja luottamuksen rakentamisen kuin turvallisuuden näkökulmista.

Osalle tutkituista viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen olivat hyvin tiedostettua ja sellaisia, joita he aktiivisesti itsessään tarkkailevat ja kehittävät. Toisille osaaminen näyttäytyi enemmän arkitaitoina, joita ei välttämättä osattu itse nimetä tai eritellä, mutta jotka kuitenkin pääosin tunnistettiin omasta tekemisestä niistä tutkielman tekijän kanssa keskusteltaessa. Vuorovaikutusosaamisen jaottelusta kognitiiviseen, affektiiviseen ja behavioraaliseen ulottuvuuteen (Horila 2018, 18) osalla haastateltavista siis painottui kaksi viimeistä, kun osalla tuli esiin myös tiedon ja ymmärryksen ulottuvuus. Avustustyöntekijän ammatillisen vuorovaikutusosaamisen kehittämisen näkökulmasta tiedon ja ymmärryksen ulottuvuus on merkittävä erityisesti siksi, että rajapinta virallisuuden ja

inhimillisyyden välillä koettiin haastavana. Sen hallintaan tarvitaan viestintä- ja vuorovaikutusosaamista, joka on tiedostettua ja tavoitteellista.

Avustustyöntekijöiden ammatillisen osaamisen kannalta työn antoisin tulos oli avustustyöntekijän ammatilliseen rooliin ja viestintään liittyvä ristiriitaisuus institutionaalisuudesta juontuvan virallisuuden ja avustustyön luonteeseen kuuluvan inhimillisyyden osoittamisen välillä. Avustustyöntekijän ammatillista osaamista olisi mahdollista vahvistaa ottamalla ristiriitaisuus paremmin huomioon jo koulutusvaiheessa. Ristiriitaisuuden luomaa jännitettä voisi vähentää selkiyttämällä avustustyöntekijän roolia ja siihen liittyviä odotuksia ja lisäämällä vuorovaikutuskoulutusta. Vuorovaikutusosaamisen lisäämistä puoltaa myös tutkittavien kokemus vuorovaikutusosaamisesta avaintekijänä niin työtehtävien suorittamisen kuin turvallisen toimintaympäristön takaajana. Puheviestinnän tutkimuksen kannalta tämä tutkielma puolestaan avaa ajatuksia moniammatillisten työryhmien vuorovaikutuksen tutkimiselle. Työ tuo myös lisää tietoa alalle kriisivuorovaikutusosaamisesta.

7.2 Tutkielman arviointi ja jatkotutkimusmahdollisuudet

Tässä tutkielmassa tulee esiin laadulliselle tutkimukselle tyypillinen tutkijan subjektiivisen position korostuminen, jolloin merkityksellistä on subjektiviteetin tunnistaminen ja tutkielmassa tehtyjen ratkaisujen luotettavuuden varmistaminen (Eskola & Suoranta 1998). Tässä tutkielmassa pyrittiin tarkastelemaan vuorovaikutusosaamista tutkittavien näkökulmasta, jolloin kokemus ja kokeminen ovat keskeisiä käsitteitä. Tutkielman tekijä puolestaan teki näistä julki lausutuista kokemuksista tulkintoja ja päätelmiä, joihin vaikuttivat niin tutkielman tekijän omat käsitykset ja kokemusmaailma kuin tutkielmaan valittu teoreettinen viitekehys.

Tulosten luotettavuuteen pyrittiin valitsemalla tutkimusaineiston keruun metodiksi haastattelu, jolloin tutkielman tekijällä oli mahdollisuus vuorovaikutukseen haastateltavan kanssa sekä omien tulkintojen varmistamiseen tarkentavien kysymysten avulla. Myös haastattelujen äänittäminen ja litterointi auttoivat palaamaan haastattelutilanteeseen myöhemmin ja varmistamaan vastausten oikean muodon.

Voidaan kuitenkin myös pohtia, millaisia vaikutuksia haastattelutilanteilla on ollut aineiston keruussa. Haastattelutilanteista osa tehtiin kasvokkain, osa kasvokkain teknologiavälitteisesti, yksi

puhelimitse ja yksi sähköpostitse. Kaksi jälkimmäistä poikkeavat ensimmäisistä vuorovaikutustilanteina. Puhelimitse viestiessä keskustelu nojautuu vain kuuntelun varaan, kun kasvokkaisessa tilanteessa oli mahdollista havainnoida myös nonverbaalista viestintää. Sähköpostitse tehdyssä haastattelussa ei puolestaan ollut lainkaan vuorovaikutuksen mahdollisuutta ja haastattelu noudatti pikemminkin strukturoidun haastattelun piirteitä. Vaikka haastattelumetodi jälkimmäisen kohdalla on poikennut muista, ei sen nähdä vaikuttavan oleellisesti tuloksiin. Metodin käyttöä puolsi se, että sähköpostitse haastateltu henkilö edusti ammattiryhmää, jonka edustajaa ei muutoin oltu saatu tutkielmaan mukaan ja toisaalta avustustyön luonteeseen kuuluu vahvasti se, että sitä tehdään paikoissa, joissa yhteydet ulkomaailmaan ovat huonot ja vuorovaikutus esteellistä.

Tutkielman luotettavuuteen liittyy Eskolan ja Suorannan (2014) mukaan myös uskottavuus, siirrettävyys, varmuus ja vahvistettavuus. Uskottavuuteen on pyritty tutkimusaineiston tarkalla raportoinnilla ja noudattamalla hyvää tieteellistä käytäntöä koko tutkielmaprosessin läpi. Varmuuteen ja vahvistettavuuteen on pyritty luomalla synteisiä tutkimustulosten ja aiemman tutkimuksen välille. Koska aiempaa puheviestintään kytkeytyvää ja samankaltaista kysymyksenasettelua noudattavaa tutkimusta aiheesta ei ole ollut käytettävissä, ei täydellistä vahvistettavuutta ole mahdollista osoittaa. Se kuitenkin tukee osaltaan tutkielman arvoa uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä tuottavana.

Institutionaalisen viestinnän teoriatausta näytti soveltuvan erityisen hyvin tutkielman viitekehykseksi. Kun institutionaalisuus määriteltiin tässä tutkielmassa luonteeltaan pysyviksi ja kestäviksi jäsenyyksiksi, uskomuksiksi, käytökseksi ja normeiksi, näyttäytyy avustustyöntekijän rooli ja viestintä perin institutionaalisena. Määritelmään liitettiin myös instituution ylläpitäminen odotusten mukaisella käyttäytymisellä ja viestinnällä, mikä näkyi tutkittavien vastauksissa monessa kohdin.

Toisaalta teoreettisen viitekehyksen valinta on myös vaikuttanut kysymyksenasetteluun, tutkielman tekijän ajatteluun ja tulosten tulkintaan, jolloin voidaan kysyä olisiko toisenlaisen viitekehyksen valinta johtanut erilaisiin tuloksiin. Kysymyksenasettelu on voinut vaikuttaa myös siihen, millaisia vastauksia haastateltavat ovat antaneet. Lisäksi tutkielmassa korostunut odotusten mukaisesti toimiminen ja viestiminen ovat voineet myös näkyä vastauksissa. Tutkielman aiheeseen ja haastattelutilanteeseen on saatettu liittää odotuksia vastata ja käyttäytyä tietyllä tavalla. Tutkielman tuloksia tarkasteltaessa on myös otettava huomioon, että niihin on saattanut vaikuttaa otannan koko.

Jatkotutkimuksen kannalta olisi mielenkiintoista tutkia millaisia tuloksia erilaisen tutkimusmetodin valinta tuottaisi. Voisiko esimerkiksi havainnoinnin avulla vahvistaa tämän tutkielman avulla saatuja tuloksia tai tuoda niihin jotakin lisää. Tutkittava ilmiö oli myös melko laaja, joten jatkotutkimuksesta voisi saada lisää irti keskittymällä johonkin tässä tutkielmassa esiin tulleista osa-alueista. Esimerkiksi tuen viestinnän tai kuuntelemisen lähempi tarkastelu voisi tuoda tarkempaa tietoa avustustyöntekijän ammatillisesta vuorovaikutusosaamisesta. Kiinnostavaa olisi myös toistaa tutkimus valitsemalla tutkimuskohteeksi jokin toinen humanitaarisen avustustoiminnan järjestö. Toisenlaista näkökulmaa aiheen tarkastelulle voisi saada tutkimalla avustustyöntekijöiden välistä vuorovaikutusta ryhmäviestinnän näkökulmasta, jolloin voitaisiin tutkia tarkemmin esimerkiksi kulttuurienvälisen vuorovaikutusosaamisen merkitystä monikulttuuristen tiimien työskentelyssä.

KIRJALLISUUS

Ala-Kortesmaa, S. 2015. Professional listening in the legal context. Tampere: Tampere University Press.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Aid Worker Security Database AWSDB 2018. Aid worker security report 2018, figures at a glance. <https://aidworkersecurity.org/sites/default/files/AWSR%20Figures%202018.pdf>. Viitattu 23.9.2018.

Backlund, P. & Morreale, S. 2015. Communication competence: Historical synopsis, definitions, applications, and looking to the future. Teoksessa A. Hannawa & B. Spitzberg (toim.) Communication Competence. Boston: De Gruyter Mouton, 11–38.

Bodie, G. Putting listening in its place 2016. Prologi: Puheviestinnän vuosikirja.

Burgoon, J. 1995. Cross-cultural and intercultural applications of expectancy violations theory. Teoksessa R. L. Wiseman (toim.) International and intercultural communication annual, vol. 19. Intercultural communication theory. Thousand Oaks: Sage Publications, 194–214.

Burleson, B. 2003. Emotional support skill. Teoksessa J. Greene & B. Burleson (toim.), Handbook of communication and social interaction skills. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 551–594.

Cooren, F. & Matte, F. 2012. At the limits of perception: Humanitarian principles in action. Teoksessa C. Abu-Sada (toim.) *Dilemmas, Challenges and Ethics of Humanitarian Action: Reflections on Médecins Sans Frontières' Perception Project*. Montreal: McGill-Queen's University Press, 29–47.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eurooppa-neuvosto 2018. Humanitaarinen apu. <http://www.consilium.europa.eu/fi/policies/humanitarian-aid/>. Viitattu 15.9.2018.

Fernando, U. & Hilhorst, D. 2006. Everyday practices of humanitarian aid: tsunami response in Sri Lanka. Development in Practice 16(3–4), 292–302.

Gerlander, M. & Isotalus P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriviivoja. Puhe ja kieli 30(1), 3–19.

Goffman, E. 1961. Encounters. Two studies in sociology of interaction. Indianapolis: The Bobbs-Merrill Company.

Goffman, E. 1971. Arkielämän roolit. Helsinki: WSOY.

Hargie, O. 2017. Skilled interpersonal communication. Research, theory and practice. New York: Routledge.

- Harisalo, R. 2009. Organisaatioteoriat. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, Juvenes Print.
- Hill, A. 2007. Key themes in interpersonal communication: culture, identities and performance. Maidenhead: McGraw-Hill Education.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hochschild, A. R. 1979. Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology* 85(3), 551–575.
- Horila, T. 2018. Vuorovaikutusosaamisen yhteisyys työelämän tiimeissä. Jyväskylä: Jyväskylän University Printing House.
- Hornáková, A. 2014. Enhancing intercultural competence through professional communication in foreign languages. *Journal of Languages for Specific Purposes*, 3(1), 67–75.
- Hyvärinen, M.-L. 2011. Alakohtainen vuorovaikutus farmasiassa. Tampere: Tampere University Press.
- Isotalus, P. & Ala-Kortesmaa, S. & Gerlander, M. & Hyvärinen, M.-L. & Koponen, J. & Välikoski, T.-R. 2013. Alakohtainen vuorovaikutuskoulutus lääkärin, farmaseutin ja juristin professioissa. Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2013, 7–28.
- International Committee of the Red Cross ICRC 2018. The International Red Cross and Red Crescent Movement. <https://www.icrc.org/en/who-we-are/movement>. Viitattu 23.8.2018.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies IFRC 2017. Disaster and crisis management. <http://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/>. Viitattu 13.11.2017.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies IFRC 2018a. The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and Non-Governmental Organizations (NGOs) in Disaster Relief. <http://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/code-of-conduct/code-english.pdf>. Viitattu 27.8.2018.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies IFRC 2018b. What is a disaster? <https://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/about-disasters/what-is-a-disaster/>. Viitattu 28.8.2018.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies IFRC 2018c. Emergency Response Units. <https://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/responding/disaster-response-system/dr-tools-and-systems/eru/>. Viitattu 28.8.2018.
- Kankaansivu, K. 2007. Punainen Risti. Kuopio: UNIPress.
- Kostiainen, E. 2003. Viestintä ammattiosaamisen ulottuvuutena. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kyrölahti, E. 2005. Terveysthuollossa työskentelevän terveydenhoitajan ammatillinen osaaminen. Tampere: Tampere University Press.

- Laajalahti, A. 2016. Kriisiviestinnästä kriisivuorovaikutukseen: puheviestinnän näkökulmia kriiseissä ja kriiseistä viestimiseen. Prologi: puheviestinnän vuosikirja, 76–82.
- Laajalahti, A. & Hyvärinen, J. & Vos, M. 2016. Crisis communication competence in co-producing safety with citizen groups. *Social Sciences* 5(1), 1–15
- Lammers, J. C. 2011. How institutions communicate: institutional messages, institutional logics and organizational communication. *Management Communication Quarterly* 25(1), 154–182.
- Lammers, J. C. & Barbour, J. B. 2006. An institutional theory of organizational communication. *Communication Theory* 16(3), 356–377.
- Littlejohn, S. & Foss, K. 2011. *Theories of human communication*. Illinois: Waveland Press.
- Mumby, D. & May, S. 2005. Introduction. Thinking about engagement. Teoksessa S. May & D. Mumby (toim.) *Engaging organizational communication theory & research: multiple perspectives*. Thousand Oaks: Sage Publications, 1–14.
- Mönkkönen, J. & Finstad M. 2007. Lääkärin ja poliitikon viestintäosaamisen jäljillä. Prologi Puheviestinnän vuosikirja, 33–66.
- Pennanen, E. 2018. Hallinnollinen vuorovaikutus sairaalayhteisössä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Petronio, S. 2002. *Boundaries of privacy: dialectics of disclosure*. Albany: State University of New York Press.
- Raatikainen, P. 2004. *Ihmistieteet ja filosofia*. Helsinki: Gaudeamus.
- Rosenfeld, P. 1997. Impression management, fairness, and the employment interview. *Journal of Business Ethics* 16, 801–808.
- Rubin, O. & Dahlberg, R. 2017. *Oxford Dictionary of Disaster Management*. Oxford: Oxford University Press.
- Saastamoinen, R. 2009. Lähestymistapoja ja kehityskohteita kulttuurienvälisen vuorovaikutusosaamisen tutkimuksessa. Prologi Puheviestinnän vuosikirja, 48–63.
- Spitzberg, B. H. & Cupach, W. R. 1984. *Interpersonal communication competence*. Beverly Hills: Sage.
- Spitzberg, B. H. 2013. (Re)Introducing communication competence to the health professionals. *Journal of Public Health Research* 2(23), 126–135.
- Suomen Punainen Risti SPR 2014. Esite Punaisen Ristin merkistä. https://www.punainenristi.fi/sites/frc2011.mearra.com/files/tiedostolataukset/spr_merkkiesite2014_2805.pdf. Viitattu 23.9.2018.

Suomen Punainen Risti SPR 2017a. Tule kansainvälisen avun työntekijäksi. <https://www.punainenristi.fi/tyomme-maailmalla/kansainvalisen-avun-tyontekijaksi>. Viitattu 5.12.2017.

Suomen Punainen Risti SPR 2017b. Työtehtäviä ja niiden vaatimuksia. <https://www.punainenristi.fi/tule-mukaan/avustustyontekijaksi/tyotehtavat-ja-niiden-vaatimukset>. Viitattu 5.12.2017.

Suomen Punainen Risti SPR 2017c. Suunnitelma Suomen Punaisen Ristin kokonaisvalmiuden kehittämiseen 2017-2020. https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/SPR%20Kokonaisvalmiuden%20kehittaminen_%2018042017%20%28002%29.pdf. Viitattu 25.11.2018.

Suomen Punainen Risti SPR 2018a. Mikä on Suomen Punainen Risti? <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti>. Viitattu 23.8.2018.

Suomen Punainen Risti SPR 2018b. Työmme maailmalla. <https://www.punainenristi.fi/tyomme-maailmalla>. Viitattu 24.8.2018.

Suomen Punainen Risti SPR 2018c. Avun muodot. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/avun-muodot>. Viitattu 24.8.2018.

Suomen Punainen Risti SPR 2018d. Punaisen Ristin seitsemän periaatetta. <https://www.punainenristi.fi/periaatteet>. Viitattu 24.8.2018.

Suomen Punainen Risti SPR 2018e. Nopean avustustoiminnan yksiköt. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-maailmalla/humanitaarinen-apu/nopean-toiminnan-yksikot>. Viitattu 27.8.2018.

Suomen Punainen Risti SPR 2018f. Katastrofityypit. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-maailmalla/avun-muodot/katastrofityo/katastrofityypit>. Viitattu 27.8.2018.

Toikkanen, J. & Virtanen, I. 2018. Kokemuksen käsitteen ja käytön jäljillä. Teoksessa J. Toikkanen & I. Virtanen (toim.). Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapland University Press. 7–24.

Troyon, B. & Palmieri, D. 2007. The ICRC delegate: An exceptional humanitarian player? *International Review of the Red Cross* 89(865), 97–111.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tökkäri, V. 2018. Fenomenologisen, hermeneuttis-fenomenologisen ja narratiivisen kokemuksen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa J. Toikkanen & I. Virtanen (toim.). Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapland University Press. 64–84.

Ulkoministeriö 2017a. Humanitaarinen apu tuo lievitystä hädän keskelle.

<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=324978&nodeid=49588&contentlan=1&culture=fi-FI>. Viitattu 10.12.2017.

Ulkoministeriö 2017b. Humanitaarinen työ on yhä riskialttiimpaa.

<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=365375&nodeid=49588&contentlan=1&culture=fi-FI>. Viitattu 10.12.2017.

Ulkoministeriö 2019. Humanitaarinen apu tuo lievitystä hädän keskelle.

<https://um.fi/humanitaarinen-apu>. Viitattu 19.2.2019.

Ulmer, R. & Sellnow, T. & Seeger, M. 2015. Effective crisis communication. Moving from crisis to opportunity. Thousand Oaks: Sage.

United Nations 2015. UN-CMCoord United Nations Civil-Military Coordination. Field Handbook.

https://www.unocha.org/sites/unocha/files/CMCoord%20Field%20Handbook%20v1.0_Sept2015_0.pdf. Viitattu 15.1.2019.

Valo, M. 1995. Taidot puheviestinnän opetuksessa ja tutkimuksessa. Teoksessa M. Valo (toim.)

Haasteita puheviestinnän opetukseen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 14, 67–81.

Varantola, K. & Launis, V. & Helin, M. & Spoof, S. K. & Jäppinen, S. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Valtion tarkastusvirasto 2012. Tuloksellisuustarkastuskertomus Humanitaarinen apu. Valtion tarkastusviraston tarkastuskertomus 08/2012.

<https://www.vtv.fi/app/uploads/2018/06/29145231/humanitaarinen-apu-8-2012.pdf>. Viitattu 25.2.2019.

Wilson, S. & Sabee, C. 2003. Explicating communicative competence as a theoretical term.

Teoksessa J. Greene & B. Burleson 2003. Handbook of communication and social interaction skills. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates. 3–50.

Yhdistyneet Kansakunnat YK 2016a. Humanitaarinen toiminta. <http://yk.fi/node/6>. Viitattu 10.12.2017.

Yhdistyneen Kansakunnat YK 2016b. Suomen humanitaarinen toiminta.

<https://www.yk.fi/node/471>. Viitattu 15.9.2018.

Asiantuntijahaastattelut:

Päivi Hurttia. 11.6.2018. Suomen Punaisen Ristin kansainvälisen viestinnän tuottaja.

LIITE 1

Suomen Punaisen Ristin toimintaohjeet.

Kaikki, mitä me Punaisessa Ristissä teemme – vapaaehtoisina, työntekijöinä tai luottamushenkilöinä – vaikuttaa siihen, millainen järjestö Punainen Risti on, ja millaisena se näyttäytyy muille. Jokainen meistä kantaa siksi vastuuta toiminnan eettisyydestä.

Suomen Punaisen Ristin tarkoitus on kaikissa oloissa suojella elämää ja terveyttä sekä puolustaa ihmisarvoa ja ihmisoikeuksia, edistää kansojen välistä yhteistyötä ja rauhaa, pelastaa ihmishenkiä kotimaassa ja ulkomailla, auttaa kaikkein heikommassa asemassa olevia inhimillisten kärsimysten ehkäisemiseksi ja lieventämiseksi, tukea ja avustaa maan viranomaisia niin rauhan kuin sodan ja aseellisten selkkausten aikana ihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi, edistää kansalaisten keskuudessa yhteisvastuuta ja auttamismieltä, lisätä ymmärrystä Punaisen Ristin työtä ja yleisinhimillisiä pyrkimyksiä kohtaan sekä vahvistaa järjestön valmiutta ja toimintaedellytyksiä.

Järjestön tarkoituksen toteutuminen edellyttää kaikilta järjestössä työskenteleviltä arvojen ja periaatteiden mukaista toimintaa ja tietoisuutta omasta vastuusta järjestön luotettavuuden ylläpitämisestä. Kaikki, mitä teemme ja miten Punaisen Ristin henkilökuntana toimimme, vaikuttaa siihen, millainen järjestö Punainen Risti on, ja millaisena se näyttäytyy muille. Jokainen meistä on vastuussa toiminnan eettisyydestä (oikeudenmukaiset ja vastuulliset ratkaisut ja teot). Nämä toimintaohjeet tekevät näkyväksi SPR:n toiminnan edellyttämää arvomaailmaa sekä vastuuta ja suhtautumista työhön. Ne vahvistavat Punaisen Ristin yhtenäisyyttä ja kaikkien järjestössä toimivien identiteettiä osana ainutlaatuista humanitaarista liikettä.

Helsingissä 23.9.2016

Suomen Punaisen Ristin hallitus

Suomen Punaisen Ristin toimintaohjeet henkilökunnalle

1. Tunnustan Punaisen Ristin periaatteet

Tärkein Punaisen Ristin toimintaa ohjaava periaate on inhimillisyys. Vapaaehtoisuus ja yleismaailmallisuus avaavat kaikille avoimen kanavan antaa oman panoksensa inhimillisyyden edistämiseen. Muut periaatteet – tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus ja ykseys -

tekevät mahdolliseksi avun ja tuen tarjoamisen mahdollisimman monenlaisissa tilanteissa ja olosuhteissa.

Periaatteet ovat osoittaneet kestävyytensä maailmanlaajuisen järjestön 150 vuoden historian aikana ja niitä tulee vaalia huolella. Periaatteet toteutuvat tavassa, jolla toimimme työssämme.

- Puolustan aina työssäni inhimillisyyttä.
- Työskentelen yhdessä apua tai tukea tarvitsevien kanssa niin, että heidän omat voimavaransa vahvistuvat.
- Kun toimin Punaisen Ristin edustajana, en esitä mielipiteitä tai osallistu toimintaan, joka on ristiriidassa järjestön periaatteiden kanssa.
- Asetun vihanlietsontaa ja vihapuhetta sekä väkivaltaa vastaan.
- Huolehdin toiminnassani järjestön riippumattomuudesta ja puolueettomuudesta.

2. Toimin kunnioittavasti ja rakentavasti

Oleellinen osa Punaisen Ristin työtä on kanssakäyminen erilaisten ihmisten kanssa. He ovat työtovereita, vapaaehtoisia, yhteistyökumppaneita ja avunsaajia.

- Suhtaudun kaikkiin ihmisiin yhdenvertaisina ja samanarvoisina riippumatta heidän sukupuolestaan, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään, uskonnostaan ja vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.
- Kunnioitan erilaisia ihmisiä, arvoja ja mielipiteitä.
- Kunnioitan apua tai tukea saavien ja muiden toiminnan piiriin kuuluvien ihmisten yksityisyyttä sekä suojelen heidän identiteettiään ja turvallisuuttaan. Toiminnassa kertyvää tietoa käsittelen huolellisesti ja ihmisiä arvostaen.
- Pidättäydyn kaikesta sellaisesta toiminnasta, jota voidaan pitää ahdisteluna, hyväksikäyttönä tai syrjintänä. Raportoin havaitsemastani hyväksikäytöstä, ahdistelusta ja syrjinnästä.
- Tunnistan erityisen vastuuni, kun toimin lasten ja nuorten tai hädänalaisessa asemassa olevien kanssa.

- Työntekijän ja avunsaajan välinen suhde pysyy ammatillisena kaikissa tilanteissa. Ymmärrän, että seksuaaliset/romanttiset suhteet avunsaajiin vaarantavat ammatillisuuden sekä tasapuolisuuden, ja ovat siten kiellettyjä.
- Kohtelen toisia ihmisiä reilusti.
- Toimin siten, että ihmisten välinen ymmärrys, yhteistyö ja luottamus lisääntyvät.
- Rakennan hyväksyvää, kannustavaa ja keskinäiseen tukeen perustuvaa vuorovaikutusta.
- Pysyn avoimena uusille ajatuksille ja arvioin omia työskentelytapojani.
- Jaan tietoni ja taitoni muiden kanssa.

3. Huolehdin järjestön maineesta ja loukkaamattomuudesta

Punaisen Ristin auttamistyö edellyttää vahvaa luottamusta järjestöä kohtaan.

- Huolehdin järjestön resursseista parhaalla mahdollisella tavalla tavoitteiden saavuttamiseksi huomioiden järjestön maineen ja loukkaamattomuuden.
- Käytän Suomen Punaisen Ristin tiloja ja työvälineitä vain järjestön periaatteiden mukaiseen toimintaan.
- Kohtelen järjestön omaisuutta ja varoja vastuullisesti. Palautan työsuhteen päättyessä haltuuni annetut työvälineet, henkilökortit ja tiedot.
- En osallistu sellaisen asian käsittelyyn tai ratkaisemiseen, jossa yksityinen etuni saattaa olla ristiriidassa järjestön edun kanssa.
- Pidän huolta toimintaan osallistuvien turvallisuudesta.
- Pyrin vähentämään ympäristölle aiheutuvaa rasisitusta ja huomioin toiminnassani kestävän kehityksen tavoitteet.
- Noudatan järjestön sosiaalisen median ohjeita.
- Pidän kiinni luvatusista ja huolehdin mahdollisten ongelmien tai virheiden korjaamisesta nopeasti ja avoimesti.
- Käyttäessäni järjestön autoja, noudatan liikennesääntöjä enkä missään tapauksessa aja alkoholin tai huumeiden vaikutuksen alaisena.
- En ole töissä alkoholin tai huumeiden vaikutuksen alaisena.

- En käytä järjestön työtiloja tai työvälineitä pornografisen materiaalin tuottamiseen tai kuluttamiseen.
- Tiedostan, että aseiden, ampumatarvikkeiden ja muiden aseiden kaltaisten esineiden säilyttäminen ja tuominen Punaisen Ristin toimistoihin, muihin tiloihin ja ajoneuvoihin on Geneven sopimusten perusteella erikseen kielletty.

4. Käytän Punaisen Ristin merkkiä oikein

Punainen risti ja siihen rinnastettavat punainen puolikuu ja punainen kristalli ovat kansainvälisiä suojamerkkejä, joita käytetään sota- ja konfliktitilanteissa turvaamaan lääkintähuoltoa ja avustustoimintaa. Punaisen Ristin liikkeellä on oikeus käyttää merkkiä myös oman toimintansa tunnuksena. Merkin käytöstä säädetään Geneven sopimuksissa ja Suomen laissa. Suojamerkkien väärinkäyttö vaarantaa pahimmillaan mahdollisuuden toimittaa apua sodan uhreille.

- Huolehdin, että järjestötunnusta käytetään ohjeiden mukaisesti.
- Pienikokoista tunnusta voin käyttää esimerkiksi rintamerkinä.
- Puutun merkin käyttöön liittyviin väärinkäytöksiin.
- En käytä henkilökorttia tai muita järjestön tunnuksia työsuhteeni päättymisen jälkeen tai tilanteissa, joissa en edusta järjestöä.

5. Puutun väärinkäytöksiin ja korruptioon

Avoimuus ja rehellisyys ovat edellytyksiä Punaisen Ristin toiminnan eettiselle, taloudelliselle, ja sosiaaliselle kestävyydelle. Tehokas ja laadukas avustustoiminta on avunsaajien oikeus eikä se kestä minkäänlaisia väärinkäytöksiä tai korruptiota. Siksi on tärkeää, että mahdollisiin väärinkäytöksiin puututaan nopeasti ja määrätietoisesti.

Väärinkäytöksellä tarkoitetaan tahallista tekoa taloudellisen hyödyn saamiseksi lainvastaisin tai muutoin vilpillisin keinoin. Korruptiota on toimivallan väärinkäyttö yksityisen edun tavoitteluun sekä lahjonta. Väärinkäytöksistä ja korruptiosta ilmoittaminen on jokaisen Suomen Punaisen Ristin edustajan oikeus ja velvollisuus, eikä siitä saa aiheutua ilmoittajalle kielteisiä seurauksia.

- Toimin rehellisesti enkä suosi toiminnallani läheisiäni tai muita yksilöitä enkä perusta päätöksiäni ”hyvä-veli-verkostoihin”.

- En hyväksy väärinkäytöksiä, lahjontaa tai korruptiota. Pidän huolta siitä, ettei lahjoja voida tulkita lahjuksiksi ja vieraanvaraisuudessa ja kiitollisuuden osoittamisessa noudatan kohtuullisuutta.
- En hanki henkilökohtaista hyötyä sopimuksista toimittajien kanssa. Otan avoimesti esille mahdolliset henkilökohtaiset yhteyteni tavarantoimittajien ja palvelujen toimittajiin tai muihin mahdollisiin yhteistyökumppaneihin.
- Toteutan hyvää hallintotapaa, sisäistä valvontaa ja korruption vastaista ohjetta.
- Edesautan toiminnan läpinäkyvyyttä ja vastuullisuutta sekä avunsaajan loukkaamattomuutta eli integriteettiä.
- Jos havaitsen väärinkäytöksiä tai korruptiota, ilmoitan niistä välittömästi järjestölle, joka vastaa ilmoituksen asianmukaisesta käsittelystä.

LIITE 2

TEEMAHAASTATTELURUNKO

OSA 1: Taustatiedot

1. Haastateltavan nimi
2. Koulutus
3. Ammatti
4. Työtehtävä(t) avustustyöntekijänä/delegaattina
5. Kuinka monta kertaa on työskennellyt avustustyöntekijänä/delegaattina ja missä

OSA 2: Teemat

1. Kohtaamiset ja suhde

- Teeman alla keskustellaan haastateltavan työtehtävistä ja selvitetään millaisia kohtaamisia kriisialueen väestön kanssa työhön kuuluu ja mikä on kohtaamisten päätavoite. Keskustellaan myös siitä, millainen suhde hyödynsaajiin pääsääntöisesti syntyy ja miten suhdetta rakennetaan ja ylläpidetään.

2. Vuorovaikutusosaaminen ja ammatillisuus

- Teeman alla keskustellaan haastateltavan työssään tarvitsemista vuorovaikutustaidoista ja niiden linkittymisestä ammatilliseen osaamiseen.

3. Humanitaarinen kriisi kontekstina

- Teeman alla keskustellaan kriisistä/katastrofista vuorovaikutuksen kontekstina. Sen erityispiirteistä, eroista ”tavalliseen” kontekstiin. Puhutaan myös turvallisuudesta ja kontekstista

johtuvista stressitekijöistä

4. Lähettävän järjestön vaikutus viestintään ja vuorovaikutukseen

- Teeman alla selvitetään järjestön periaatteiden, arvojen ja mandaatin ohjaavuutta ja vaikutusta vuorovaikutukseen. Pohditaan myös vuorovaikutussuhteen valta-asetelmaa ja epätasapainoa, sekä millaisia eväitä järjestö tarjoaa vuorovaikutuksen näkökulmasta.

5. Tunteet ja etäisyys

- Teeman alla keskustellaan humanitaarisen kriisin ja sitä kokevien ihmisten kohtaamisen herättämistä tunteista ja niiden säätelystä ja käsittelystä osana vuorovaikutusosaamista. Keskustellaan myös etäisyyden säätelystä ja siihen mahdollisesti liittyvästä problematiikasta.

6. Kulttuurienvälisyys

- Teeman alla keskustellaan kulttuuristen erojen vaikutuksesta vuorovaikutukseen, millaisia haasteita ja jännitteitä ne voivat aiheuttaa ja millaista kulttuurienvälistä osaamista avustustyöntekijä tarvitsee

7. Vapaa sana

- Voidaan keskustella myös muista teemoista, joita aiemmat keskustelut ovat kenties herättäneet tai jos haastateltava haluaa tuoda esiin jotakin muuta, jonka ajattelee liittyvän aiheeseen.

LIITE 3

ASiantuntijahaastattelu

1. Mitä eroa on avustustyöntekijällä ja delegaatilla? Ovatko synonyymeja vai onko syytä määritellä jotenkin tarkemmin?
2. Minkälaisissa tehtävissä Suomen Punaisen Ristin lähettämät avustustyöntekijät toimivat maailmalla? Onko jollakin tehtävällä painotus?
3. Kuinka paljon SPR:n lähettämiä suomalaisia avustustyöntekijöitä / delegaatteja on tällä hetkellä? Onko määrä kasvanut tai pienentynyt viime vuosina?
4. Millaista koulutusta SPR:n kautta kriisialueille lähtevät avustustyöntekijät / delegaatit saavat?
5. Kuuluuko tähän koulutukseen vuorovaikutuskoulutusta? Jos, millaista ja kuinka paljon? Mihin siinä keskitytään?